



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ  
Государственное автономное учреждение Иркутской области  
«Центр оценки профессионального мастерства, квалификаций педагогов и  
мониторинга качества образования» (ГАУ ИО ЦОПМКиМКО)

**Организация работы по формированию и публикации планов  
образовательных организаций по устранению недостатков,  
выявленных по результатам проведения независимой оценки  
качества условий осуществления образовательной деятельности**

Методические рекомендации

г. Иркутск, 2021

Организация работы по формированию и публикации планов образовательных организаций по устранению недостатков, выявленных по результатам проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности. Методические рекомендации/ Сост.: О.В. Рожкова, И.Э. Широкова, Н.Ю. Николаева, А.О. Трефилова.

Редакция: Т.А. Абрамова. – Иркутск: Изд-во ГАУ ИО ЦОПМКиМКО, 2021. – 26 с.

В методических рекомендациях представлен алгоритм организации работы по формированию и публикации планов образовательных организаций по устранению недостатков, выявленных по результатам проведения НОКУООД.

Справочные материалы предназначены для работников системы образования: руководителей и специалистов органов управления образованием, руководителей образовательных организаций.

## Оглавление

1. Актуальность организации работы по формированию и публикации планов образовательных организаций по устранению недостатков, выявленных НОКУООД.....	3
2. Часто допускаемые ошибки при составлении планов и образцы формулировки мероприятий для включения в планы.....	11
3. Алгоритм публикации на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> планов образовательных организаций по устранению недостатков, выявленных НОКУООД.....	18

# **1. Актуальность организации работы по формированию и публикации планов образовательных организаций по устранению недостатков, выявленных НОКУООД**

## **Введение**

Достижение качественных результатов образовательной деятельности напрямую зависит от качества условий ее осуществления в образовательной организации.

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (далее – НОКУООД) – оценочная процедура, которая направлена на предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации:

- об открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;
- о комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- о доступности образовательной деятельности для инвалидов;
- о доброжелательности, вежливости работников организации;
- об удовлетворенности получателей образовательных услуг условиями осуществления образовательной деятельности.

Процедура независимой оценки качества условий дает образовательной организации возможность получить профессиональную помощь в выявлении проблемных зон созданных условий, а также рекомендации по их устранению и внедрению лучших образовательных и управленческих практик; позволяет повысить имидж и репутацию организации в среде потенциальных и текущих прямых ее потребителей и других заинтересованных сторон.

Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), где размещаются результаты НОКУООД, предоставляет возможность руководителям образовательных организаций и иным заинтересованным лицам проанализировать полученные результаты независимой оценки.

Получатели образовательных услуг могут выразить свое согласие или несогласие с результатами НОКУООД и/или разместить развернутый отзыв на [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) о созданных в образовательной организации условиях обучения.

## 1.1. Нормативно-правовое обеспечение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, проводится в соответствии со следующими нормативными правовыми актами и методическими рекомендациями:

1. Пункт 14 статьи 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – Закон об образовании № 273-ФЗ);

2. Федеральный закон 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» (далее – Федеральный закон № 392);

3. Постановление Правительства РФ от 17 апреля 2018 г. № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта РФ) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации» (далее – Постановление № 457);

4. Приказ Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

5. Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания

услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации» (далее – Приказ № 66н);

6. Методические рекомендации к единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей, утвержденные протоколом заочного голосования Общественного совета при Минпросвещения РФ по проведению НОКУООД 12.12.2019 № ОС-8/пр (далее – методические рекомендации Минпросвещения РФ).

## 1.2. Этапы проведения НОКУООД

На первом (подготовительном) этапе проводятся регистрация уполномоченного органа на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) для размещения информации о результатах НОКУООД и формирование общественных советов по проведению НОКУООД.

На втором (организационном) этапе осуществляется определение перечней образовательных организаций, в отношении которых проводится независимая оценка, и заключение государственных контрактов на выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг.

На третьем этапе осуществляются сбор и обобщение информации оператором о качестве условий оказания услуг образовательными организациями.

На четвертом этапе формируются результаты НОКУООД, проходят их рассмотрение, контроль качества, утверждение и выработка предложений (рекомендаций) об улучшении деятельности образовательных организаций.

На пятом этапе осуществляются разработка, реализация и контроль исполнения планов образовательных организаций по устранению недостатков, выявленных по результатам проведения НОКУООД.

Деятельность по организации НОКУООД на различных управленческих уровнях:

- Уровень органов местного самоуправления:
  - запрос в Общественную палату на формирование общественных советов по проведению НОКУООД;
  - утверждение Положения об общественном совете по проведению НОКУООД;
  - разработка с учетом предложений общественного совета по проведению НОКУООД технического задания для организации, осуществляющей сбор и обработку информации об образовательных организациях, включенных в перечень для проведения НОКУООД;
  - по результатам заключения государственных, муниципальных контрактов оформление решения об определении организации-оператора, ответственного за проведение НОКУООД, а также при необходимости предоставление организации-оператору общедоступной информации о деятельности организаций, подлежащих НОКУООД;
  - обеспечение на своих официальных сайтах в сети Интернет технической возможности выражения мнений гражданами о качестве образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (сервисы интерактивного голосования, электронное анкетирование, обсуждение на открытых коммуникативных площадках (форумах));
  - размещение информации о результатах НОКУООД на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);
  - утверждение и контроль реализации мероприятий, включенных в планы образовательных организаций по устранению недостатков, выявленных по результатам проведения НОКУООД;
  - информирование образовательных организаций о проведении и результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.
  
- Уровень общественных советов по проведению НОКУООД:
  - определение перечня организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в отношении которых проводится НОКУООД;
  - формирование предложений для разработки технического задания для организации-оператора;
  - проведение НОКУООД с учетом информации, представленной организацией-оператором;

- представление в органы местного самоуправления результатов НОКУООД, а также предложений об улучшении деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

– Уровень образовательной организации:

- информирование потребителей образовательных услуг о проведении НОКУООД и организации социологического опроса;
- обеспечение репрезентативности выборки респондентов;
- по результатам участия в процедурах НОКУООД разработка и реализация плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных по результатам проведения НОКУООД, и улучшению качества работы образовательной организации;
- использование результатов НОКУООД для решения задач, отраженных в образовательной программе (программах) организации, а также с целью повышения эффективности деятельности, достижения результатов освоения образовательных программ, соответствующих требованиям федеральных государственных образовательных стандартов.

### 1.3. Перечень мероприятий на этапе устранения недостатков, выявленных по результатам проведения НОКУООД

Наименование мероприятия	Сроки реализации
1. Принятие уполномоченным органом <sup>1</sup> НПА о назначении должностных лиц, ответственных за утверждение планов организаций по устранению недостатков, выявленных по результатам проведения НОКУООД (далее – планы по устранению недостатков)	В 1-м квартале календарного года (ч. 7 ст. 11 Федерального закона № 392)

<sup>1</sup> Уполномоченный орган – орган государственной власти субъекта РФ (орган местного самоуправления), осуществляющий размещение информации о независимой оценке качества на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (п. 1 ч. 1 Приказа № 66н) и от лица которого заключен государственный (муниципальный) контракт на выполнение работ по сбору и обобщению информации об организации о качестве условий осуществления образовательной деятельности.

Наименование мероприятия	Сроки реализации
2. Принятие уполномоченным органом НПА о формах и сроках контроля исполнения планов организаций по устранению недостатков	В 1-м квартале календарного года (ч. 7 ст. 11 Федерального закона № 392)
3. Разработка организациями планов по устранению недостатков и направление их на утверждение уполномоченному органу	
4. Утверждение планов организаций по устранению недостатков	
5. Размещение НПА о назначении должностных лиц, ответственных за утверждение планов организаций по устранению недостатков, на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	В 1-м квартале календарного года (ч. 7 ст. 11 Федерального закона № 392) в течение 5 рабочих дней после утверждения (ч. 18 Порядка, утвержденного Приказом № 66н)
6. Размещение утвержденных планов организаций по устранению недостатков на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	
7. Размещение НПА о формах и сроках контроля исполнения планов организаций по устранению недостатков на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	
8. Актуализация сведений о фактически выполненных мероприятиях, включенных в планы организаций по устранению недостатков, на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	В течение 10 дней со дня наступления планового срока реализации (ч. 18 Порядка, утвержденного Приказом № 66н)

#### 1.4. Требования к структуре плана организации по устранению недостатков

В соответствии с Постановлением № 457 каждая организация, в отношении которой проведена НОКУООД, разрабатывает план по устранению недостатков, выявленных независимой оценкой, по форме:

УТВЕРЖДАЮ

(ФИО руководителя федерального  
органа исполнительной власти  
(уполномоченного им лица),  
или руководителя органа  
исполнительной власти субъекта  
Российской Федерации,  
или руководителя органа  
местного самоуправления)

(подпись)

(дата)

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе  
независимой оценки качества условий оказания услуг

(наименование организации)

на 20\_\_ год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Планов ый срок реализа ции меропр иятия	Ответственны й исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованны е меры по устранению выявленных недостатков	фактичес кий срок реализац ии
1	2	3	4	5	6

Требования к заполнению формы:

– Гриф «Утверждаю» организация не заполняет, утверждение плана осуществляется должностным лицом, назначенным распорядительным НПА (см. п. 1.3).

– Столбцы 1-4 заполняются обязательно.

– В столбец 1 переносятся недостатки организации, выявленные по результатам проведения НОКУООД, сформулированные в аналитическом отчете<sup>2</sup> организацией, осуществлявшей сбор и обобщение информации об организациях. Если формулировка недостатка слишком общая, то можно сформулировать наименование недостатка:

· через описание деятельности, которая не выполняется или выполняется неправильно;

· как указание на отсутствие, несоответствие, низкий или недостаточный уровень.

<sup>2</sup> Отчет публикуется на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

– Планирование мероприятий (столбец 2) осуществляется с разбивкой по критериям: 1. Открытость и доступность информации об организации; 2. Комфортность условий предоставления услуг; 3. Доступность услуг для инвалидов; 4. Доброжелательность, вежливость работников организации; 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг. Мероприятие<sup>3</sup> должно иметь логическую связь с выявленным недостатком – это конкретные действия, не общие слова, не описание ежедневной рутинной деятельности. По итогам проведения мероприятий должен быть получен конкретный результат (документ, предмет, условие).

– Столбцы 3 и 6 заполняются в формате ДДММГГГГ. Недопустимо использовать формулировки: *постоянно, 1 раз в месяц, в течение месяца, при необходимости.*

– Столбец 4 необходимо заполнять с обязательным указанием должности ответственного, например, *Иванов В.В., директор.* Для каждого мероприятия возможно указать только одно ответственное лицо.

– Столбцы 5-6 заполняются одновременно (не может быть заполнен только столбец 5 или столбец 6).

– Руководитель организации подписывает и заверяет печатью план по устранению недостатков, выявленных НОКУООД, в конце документа.

– Планирование мероприятий в соответствии с последними рекомендациями осуществляется на один календарный год, следующий за годом проведения независимой оценки.

---

<sup>3</sup> Мероприятие – это организованное действие или совокупность действий, направленных на осуществление определенной цели (Фундаментальная электронная библиотека «Русская литература и фольклор» (ФЭБ) <http://feb-web.ru/>).

## 2. Часто допускаемые ошибки при составлении планов и образцы формулировки мероприятий для включения в планы

Примеры для критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Выявленный недостаток	Наименование планируемого мероприятия	Реализованное мероприятие
<p><b>Пример некорректной формулировки из плана ОО на 2021 год:</b> Отсутствует план финансово-хозяйственной деятельности</p> <p><b>Пример корректной формулировки:</b> На официальном сайте организации не размещен план ФХД</p>	<p><b>Пример некорректной формулировки из плана ОО на 2021 год:</b> Повышение качества содержания информации, актуализация информации на сайте учреждения</p> <p><b>Пример корректной формулировки:</b> Разместить/опубликовать на официальном сайте организации план ФХД</p>	<p><b>Пример некорректной формулировки из плана ОО на 2021 год:</b> Опубликован ПФХД за 2020 год</p> <p><b>Пример корректной формулировки:</b> На официальном сайте организации опубликован план ФХД на 2020 год</p>
<p><b>Пример корректной формулировки из плана ОО на 2021 год:</b> Отсутствие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционном способе оказания образовательных услуг</p>	<p><b>Пример некорректной формулировки из плана ОО на 2021 год:</b> Регламент работы с предложениями, обращениями. Актуализация информации на официальном сайте организации. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации</p> <p><b>Пример корректной формулировки:</b> Разместить на официальном сайте организации информацию о дистанционном способе оказания образовательных услуг. Опубликовать на официальном сайте организации регламент работы дистанционного способа взаимодействия с потребителями образовательных услуг</p>	

<p><b>Пример некорректной формулировки из плана ОО на 2021 год:</b> Отсутствие на сайте должности педагогических работников</p> <p><b>Пример корректной формулировки:</b> На официальном сайте организации в подразделе «Руководство. Педагогический состав» информация размещена не в полном объеме.</p>	<p><b>Пример некорректной формулировки из плана ОО на 2021 год:</b> Разместить должную информацию</p> <p><b>Пример корректной формулировки:</b> Информацию на официальном сайте организации в подразделе «Руководство. Педагогический состав» привести в соответствие с приказом Рособнадзора от 14.08.2020 № 831.</p>	
---	--	--

Примеры для критерия «Комфортность условий предоставления услуг»:

Выявленный недостаток	Наименование планируемого мероприятия	Реализованное мероприятие
<p><b>Пример некорректной формулировки из плана ОО на 2021 год:</b> Отсутствие комфортных условий для предоставления услуг</p> <p><b>Пример корректной формулировки:</b> В помещении организации не обеспечено наличие и понятность навигации внутри образовательной организации. В помещении образовательной организации не предусмотрена зона отдыха (ожидания)</p>	<p><b>Пример некорректной формулировки из плана ОО на 2021 год:</b> Создать комфортные условия для предоставления услуг</p> <p><b>Пример корректной формулировки:</b> Установить в помещении школы навигационные указатели. Организовать в холле 1-го этажа образовательной организации зону отдыха (ожидания), оборудовав ее местами для сидения</p>	<p><b>Пример некорректной формулировки из плана ОО на 2021 год:</b> Недостаток устранен.</p> <p><b>Примеры корректной формулировки:</b> В помещении школы установлены навигационные указатели. В помещении организации оборудована зона отдыха (ожидания)</p>
<p><b>Пример корректной формулировки из плана ОО на 2021 год:</b> В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг, в частности не обеспечены наличие и доступность питьевой воды</p>	<p><b>Пример некорректной формулировки из плана ОО на 2021 год:</b> Включить в бюджетную смету на следующий год</p> <p><b>Пример корректной формулировки:</b> Включить в проект бюджетной сметы установку в помещении образовательной организации диспенсеров/емкости с</p>	

	питьевой водой на 1-м и 2-м (3-м) этажах.	
--	---	--

Примеры для критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Выявленный недостаток	Наименование планируемого мероприятия	Реализованное мероприятие
<p><b>Пример корректной формулировки из плана ОО на 2021 год:</b>  Помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствуют:  - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;  - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации</p>	<p><b>Пример некорректной формулировки из плана ОО на 2021 год:</b>  Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов  <b>Пример корректной формулировки:</b>  Подать запрос в ГАИ (указать конкретное отделение) по организации выделенной автостоянки на территории ОО. / Организовать специальную разметку и установку парковочного знака для инвалидов</p>	<p><b>Пример корректной формулировки:</b>  Подан запрос в ГАИ по организации выделенной автостоянки на территории ОО. / На территории автостоянки ОО нанесена специальная разметка и установлен парковочный знак</p>
<p><b>Пример корректной формулировки из плана ОО на 2021 год:</b>  В организации отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в частности дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</p>	<p><b>Пример некорректной формулировки из плана ОО на 2021 год:</b>  Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими  <b>Пример корректной формулировки:</b>  Установить в помещении организации специальные таблички с дублированием информации для слабовидящих. Организовать в школе звуковое сопровождение (дублирование) информации с помощью специальных устройств</p>	<p><b>Пример корректной формулировки:</b>  Изготовлены и установлены специальные таблички, дублирующие информацию. Организовано звуковое сопровождение (дублирование) информации</p>
<p><b>Пример некорректной формулировки из плана ОО на 2021 год:</b>  Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в обеспечении доступа в здание ОО инвалидов и лиц</p>	<p><b>Пример некорректной формулировки из плана ОО на 2021 год:</b>  Провести мероприятия, направленные на обеспечение доступа в здание ОО инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья</p>	

<p>с ограниченными возможностями здоровья</p> <p><b>Пример корректной формулировки:</b> Вход в здание организации не оборудован пандусом</p>	<p><b>Пример корректной формулировки:</b> Вход в здание организации оборудовать пандусом</p>	
<p><b>Пример некорректной формулировки из плана ОО на 2021 год:</b> Условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p><b>Пример корректной формулировки:</b> В организации отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности не предоставляется помощь инвалидам работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации</p>	<p><b>Пример некорректной формулировки из плана ОО на 2021 год:</b> Продолжать работу по созданию условий, позволяющих получать инвалидам образовательные услуги наравне с другими</p> <p><b>Пример корректной формулировки:</b> Разработать и утвердить инструкцию для работников организации по предоставлению помощи по сопровождению инвалидов в помещении организации. Провести обучение и инструктаж ответственных лиц по предоставлению помощи по сопровождению инвалидов в помещении организации</p>	
<p><b>Пример корректной формулировки из плана ОО на 2021 год:</b> Помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности вход в здание организации не оборудован пандусом</p>	<p><b>Пример некорректной формулировки из плана ОО на 2021 год:</b> Реализация подпрограммы «Доступная среда для инвалидов и других маломобильных групп населения» на 2019-2024 годы государственной программы Иркутской области «Социальная поддержка населения» на 2019-2024 годы»</p> <p><b>Пример корректной формулировки:</b> Направить учредителю заявку на выделение средств для установки пандуса</p>	

Примеры для критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

Выявленный недостаток	Наименование планируемого мероприятия	Реализованное мероприятие
<b>Пример корректной формулировки:</b>	<b>Пример корректной формулировки:</b>	<b>Пример корректной формулировки:</b>

Недостаточный уровень доброжелательности, вежливости работников организации при дистанционном взаимодействии с получателями образовательных услуг	Разработать локальный акт, регламентирующий организацию дистанционного взаимодействия персонала образовательной организации при дистанционном взаимодействии с получателями образовательных услуг. Организовать обучающий инструктаж с целью ознакомления сотрудников организации с этим локальным актом	Разработан и опубликован на официальном сайте ОО локальный акт о дистанционном взаимодействии работников с получателями образовательных услуг. Проведен обучающий семинар с целью ознакомления работников организации с указанным ЛНА
<b>Пример корректной формулировки:</b> Недостаточный уровень доброжелательности, вежливости работников организации при первичном взаимодействии с получателями образовательных услуг	<b>Пример корректной формулировки:</b> Организовать обучение сотрудников организации по деловому общению и этике. Назначить ответственное лицо среди административного персонала, контролирующее соблюдение сотрудниками организации норм делового общения	<b>Пример корректной формулировки:</b> Проведен обучающий семинар с целью ознакомления работников организации с методическими рекомендациями по соблюдению норм делового общения и профессиональной этике
<b>Пример корректной формулировки:</b> Недостаточный уровень доброжелательности, вежливости работников организации при непосредственном взаимодействии с получателями образовательных услуг	<b>Пример корректной формулировки:</b> Организовать психологический тренинг для сотрудников организации с целью обучения в области эффективного разрешения конфликтных ситуаций	<b>Пример корректной формулировки:</b> Проведен психологический тренинг

Примеры для критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

Выявленный недостаток	Наименование планируемого мероприятия	Реализованное мероприятие
<b>Пример некорректной формулировки из плана ОО на 2021 год:</b> Показатель удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг в ОО – 92%	<b>Пример некорректной формулировки из плана ОО:</b> Продолжать совершенствовать образовательную деятельность и качество предоставляемых образовательных услуг для повышения и сохранения имиджа школы	

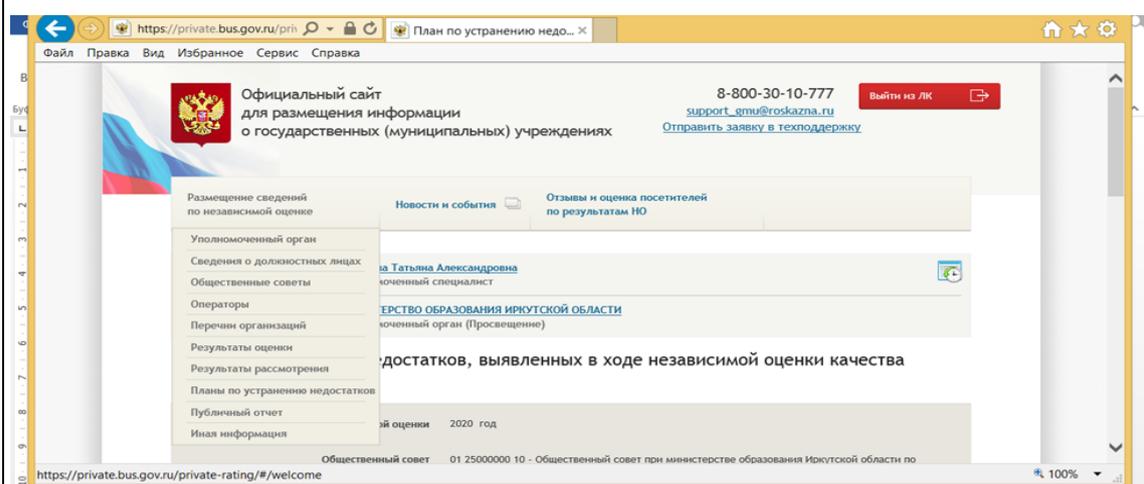
<p><b>Пример корректной формулировки:</b> Недостаточный уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в ОО</p>	<p><b>Пример корректной формулировки:</b> Проведение анкетирования с целью выяснения причин неудовлетворенности. Организация родительского собрания с целью сбора предложений по улучшению качества работы организации. Разработка перспективного плана по улучшению работы ОО</p>	<p><b>Пример корректной формулировки:</b> Проведено анкетирование с целью выяснения причин неудовлетворенности. Организовано родительское собрание с целью сбора предложений по улучшению качества работы организации. Разработан перспективный план по улучшению работы организации</p>
<p><b>Пример корректной формулировки из плана ОО на 2021 год:</b> Недостаточный уровень удовлетворенности по готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым</p>	<p><b>Пример некорректной формулировки:</b> Наладить регулярное взаимодействие с родительской общественностью</p> <p><b>Пример корректной формулировки:</b> Разработать рекламный буклет об организации. Скорректировать план развития ОО, воспитательный план с учетом пожеланий получателей образовательных услуг. Обеспечить регулярную публикацию новостей на официальном сайте с целью освещения школьной жизни</p>	<p><b>Пример корректной формулировки:</b> Разработан рекламный буклет об организации. В план развития ОО внесены дополнения (Решение заседания... от... №...)</p>
<p><b>Пример корректной формулировки из плана ОО на 2021 год:</b> Недостаточный уровень удовлетворенности получателей услуг организационными условиями оказания услуг</p>	<p><b>Пример корректной формулировки:</b> Провести опрос-анкетирование родителей (законных представителей) воспитанников/обучающихся о потребностях в изменении режима работы ОО. По результатам анкетирования подготовить письма для Учредителя о возможности изменения графика работы (например, по времени пребывания воспитанников в детском саду); подготовить проектно-сметную документацию: - на оснащение...; - на ремонт /реконструкцию...; - на замену ... Актуализировать информацию на официальном сайте ОО в</p>	<p><b>Пример корректной формулировки:</b> Проведен опрос-анкетирование родителей (законных представителей) воспитанников/обучающихся о потребностях в изменении режима работы ОО. Подготовлена проектно-сметная документация на... Актуализирована информация на официальном сайте ОО в разделе «Питание»/Режим работы ОО»</p>

	разделе «Питание»/Режим работы ОО»	
--	---------------------------------------	--

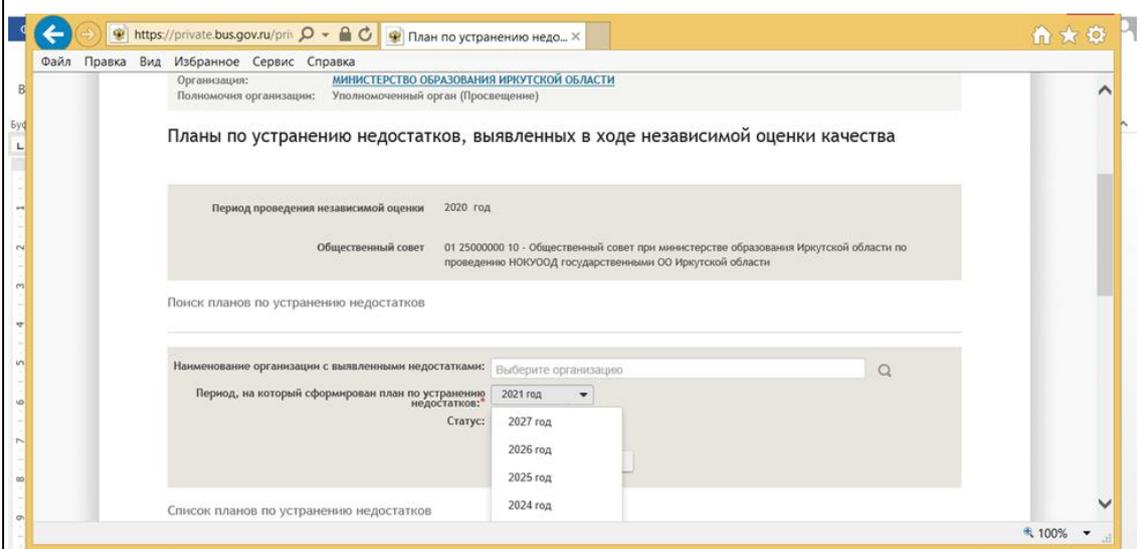
### 3. Алгоритм публикации<sup>4</sup> на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) планов образовательных организаций по устранению недостатков, выявленных НОКУООД

Размещение и публикация планов по устранению недостатков осуществляются в личном кабинете уполномоченного лица и сопровождаются загрузкой копии подписанного и утвержденного плана в течение 5 рабочих дней после утверждения плана, но не позднее чем в 1-м квартале года, следующего за годом проведения НОКУООД.

1. В меню «Размещение сведений по независимой оценке» выбрать пункт «Планы по устранению недостатков»

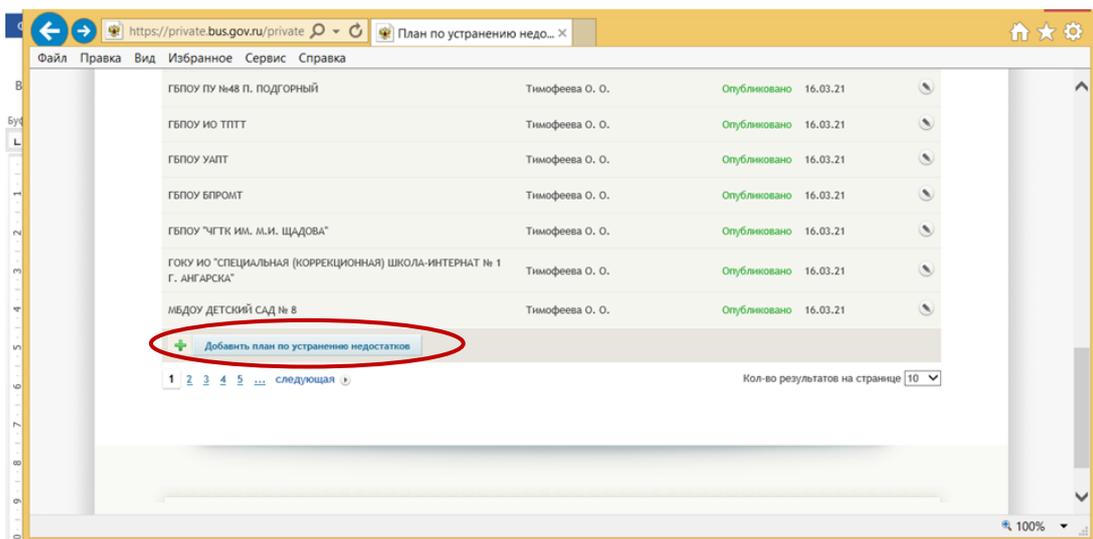


2. Выбрать период, на который сформирован план (календарный год, следующий за годом проведения независимой оценки)

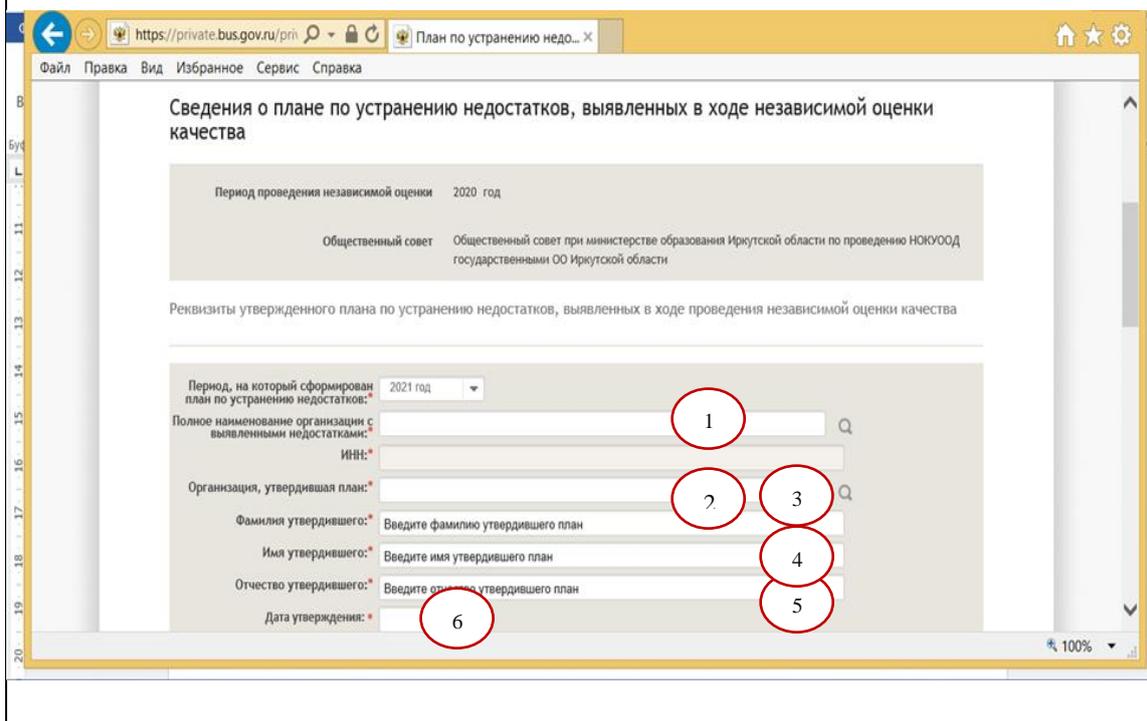


<sup>4</sup> Размещение информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на официальном сайте осуществляется органами местного самоуправления в соответствии с пунктом 2 части 10 статьи 95.2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации».

3. Для добавления плана по устранению недостатков нажать на одноименную кнопку



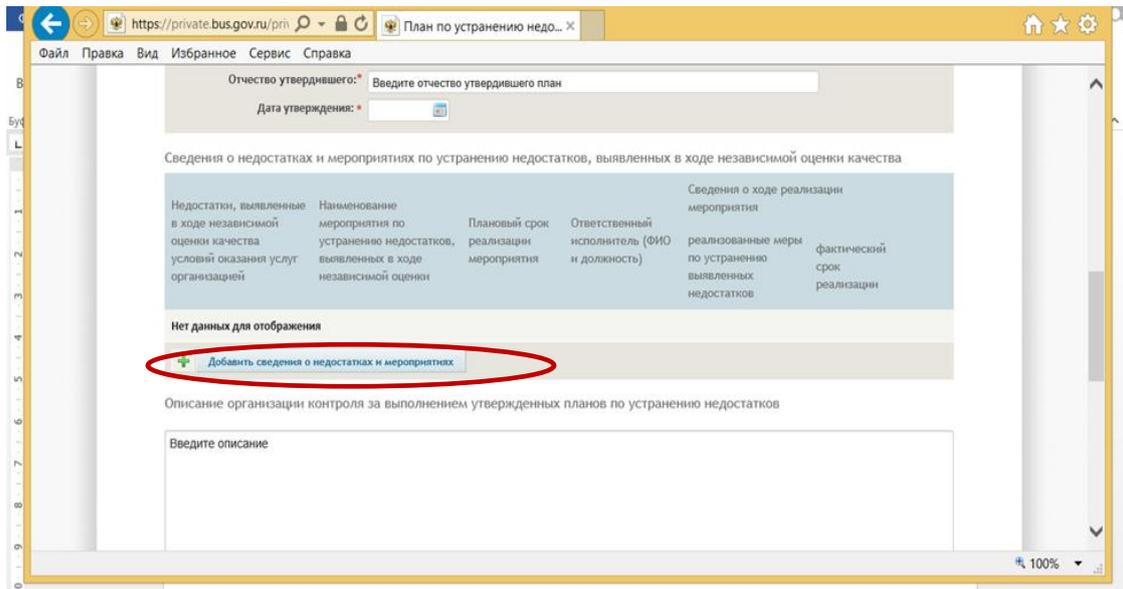
4. В открывшемся окне заполнить поля: 1) наименование организации<sup>5</sup>, 2) наименование организации, утвердившей план<sup>6</sup>, 3-5) ФИО ответственного должностного лица, утвердившего план, б) дата утверждения плана



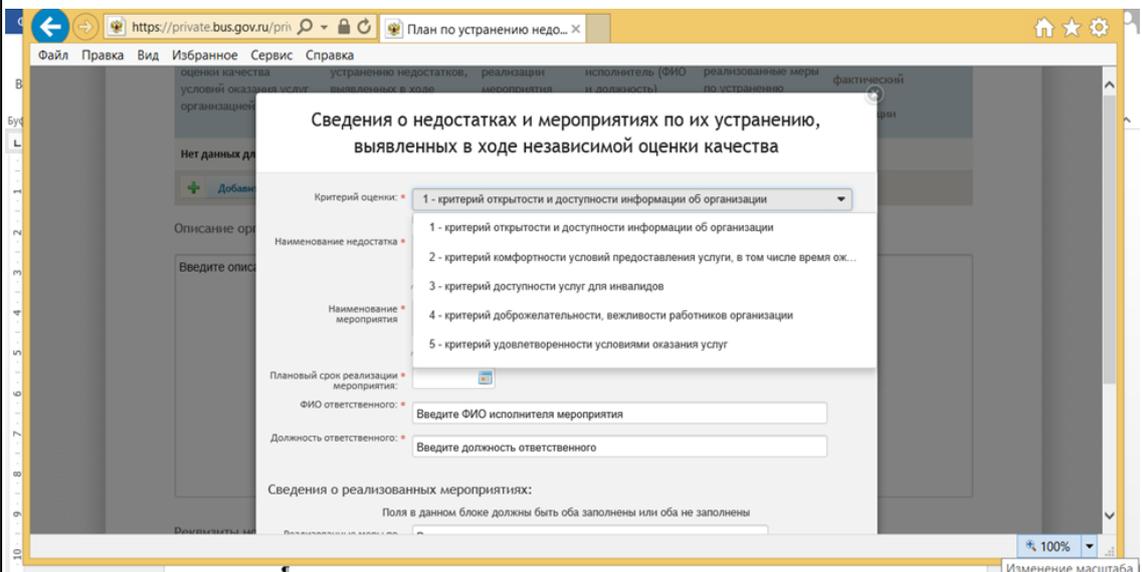
<sup>5</sup> Во всплывающем окне вводится наименование организации или ее ИНН.

<sup>6</sup> Размещение информации на официальном сайте осуществляется уполномоченными органами после прохождения процедуры регистрации на официальном сайте в соответствии с пунктами 5-13 Порядка размещения информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (утв. Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 7 мая 2019 г. № 66н)

5. Для добавления сведений о недостатках и мероприятиях нажать на одноименную кнопку



6. В выпадающем списке открывшегося окна выбрать один из критериев, по которому выявлен недостаток.



7. Далее в этом же окне продолжить вводить наименование недостатка и мероприятия, плановый срок его реализации, сведения об ответственном.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://private.bus.gov.ru/privat>. The page title is "План по устранению недо...". The main content area displays a form titled "Сведения о недостатках и мероприятиях по их устранению, выявленных в ходе независимой оценки качества". The form includes the following fields:

- Критерий оценки: \* (dropdown menu)
- Наименование недостатка: \* (text input field, placeholder: "Введите наименование недостатка", limit: "Допускается к вводу не более 2000 символов")
- Наименование мероприятия: \* (text input field, placeholder: "Введите наименование мероприятия", limit: "Допускается к вводу не более 2000 символов")
- Плановый срок реализации мероприятия: \* (calendar icon)
- ФИО ответственного: \* (text input field, placeholder: "Введите ФИО исполнителя мероприятия")
- Должность ответственного: \* (text input field, placeholder: "Введите должность ответственного")
- Сведения о реализованных мероприятиях: (checkbox area with text "Поля в данном блоке должны быть оба заполнены или оба не заполнены")
- Реализованные меры по устранению выявленных недостатков: (text input field, placeholder: "Введите описание мер по устранению недостатка", limit: "Допускается к вводу не более 2000 символов")

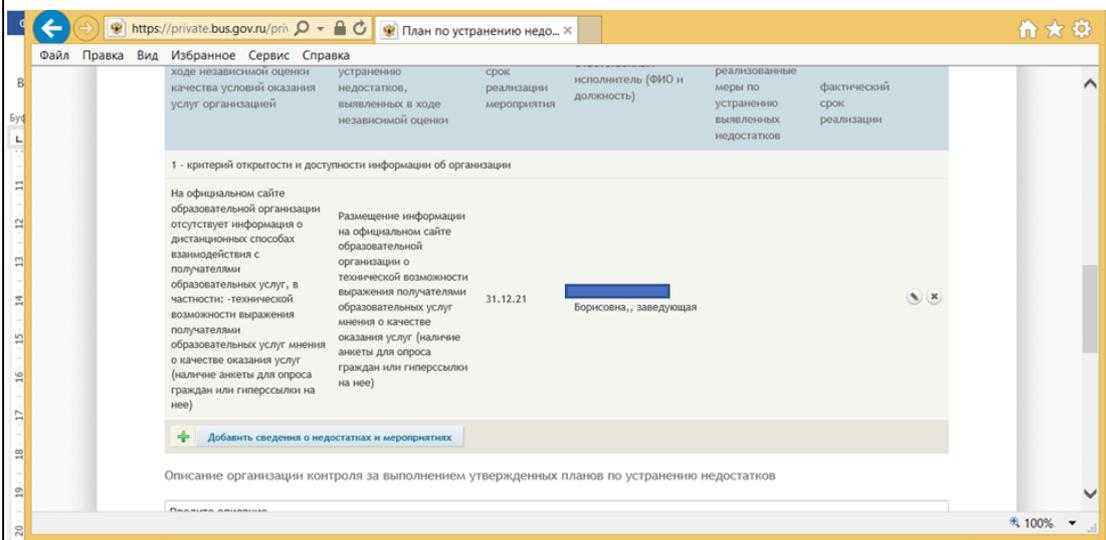
8. Сведения о реализованных мероприятиях вносятся при их наличии в плане. Сохраните информацию по критерию. Эти шаги совершить по каждому критерию из плана.

This screenshot shows the same web application form as above, but with a list of criteria displayed in the "Критерий оценки" dropdown menu:

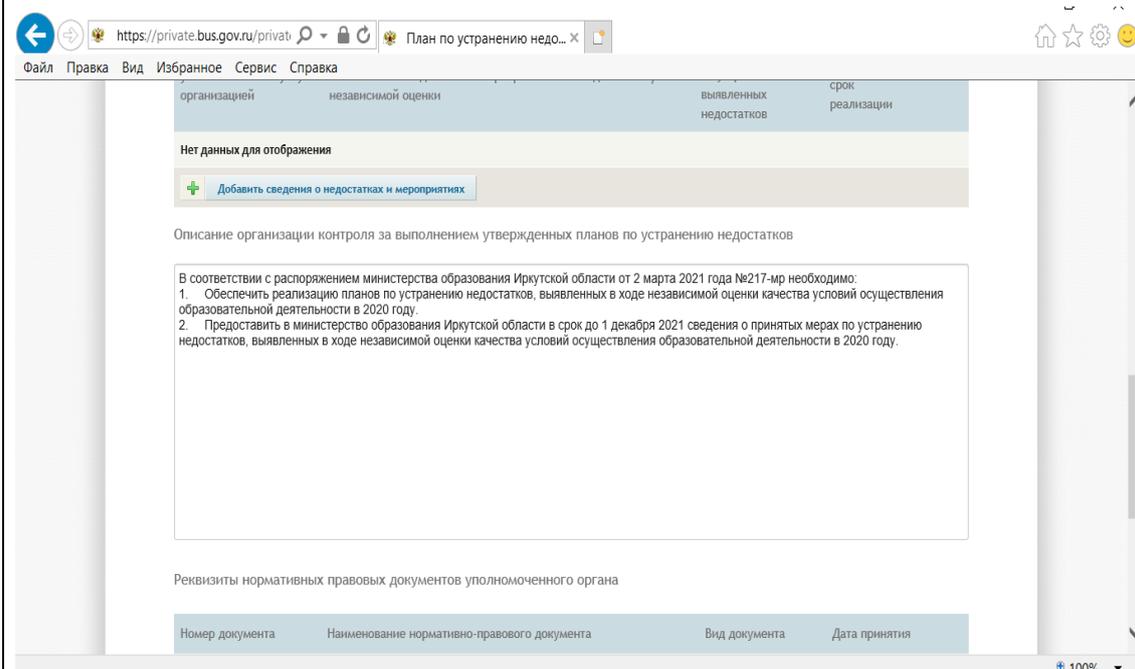
- 3 - критерий доступности услуг для инвалидов
- 4 - критерий доброжелательности, вежливости работников организации
- 5 - критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

The form also shows the "Сведения о реализованных мероприятиях" section with a checkbox area and a text input field for "Реализованные меры по устранению выявленных недостатков". At the bottom of the form, there are "Отмена" and "Сохранить" buttons.

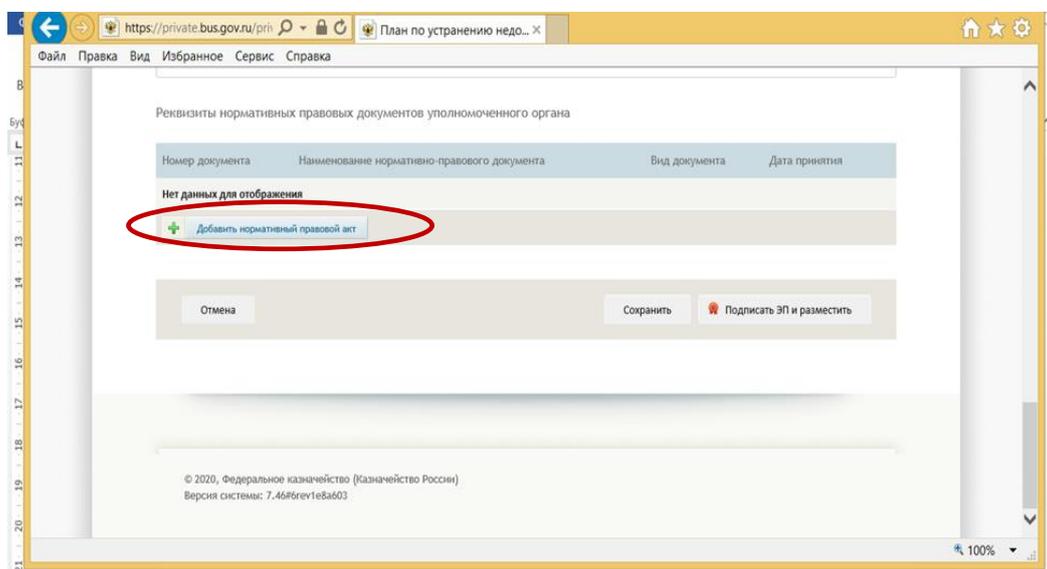
9. Опубликованные сведения будут выглядеть следующим образом (слайд ниже):



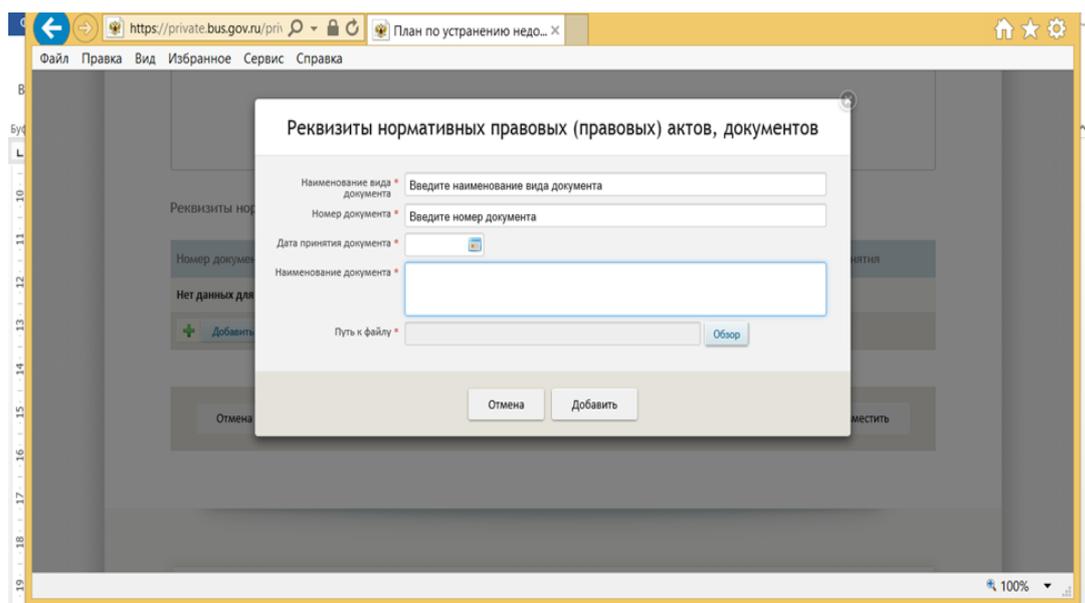
10. Далее внести описание организации контроля за выполнением планов по устранению недостатков (в соответствии с каким НПА, в какие сроки и в какой форме будет осуществлен контроль).



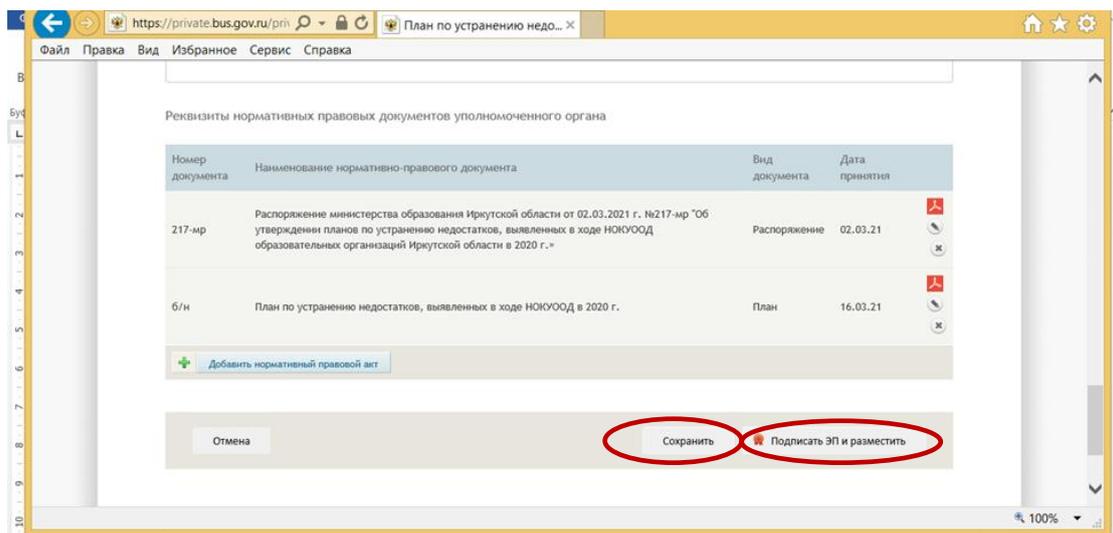
11. Для добавления плана образовательной организации об устранении недостатков и НПА уполномоченного органа исполнительной власти о формах и сроках контроля его реализации нажать на кнопку «Добавить нормативный правовой акт».



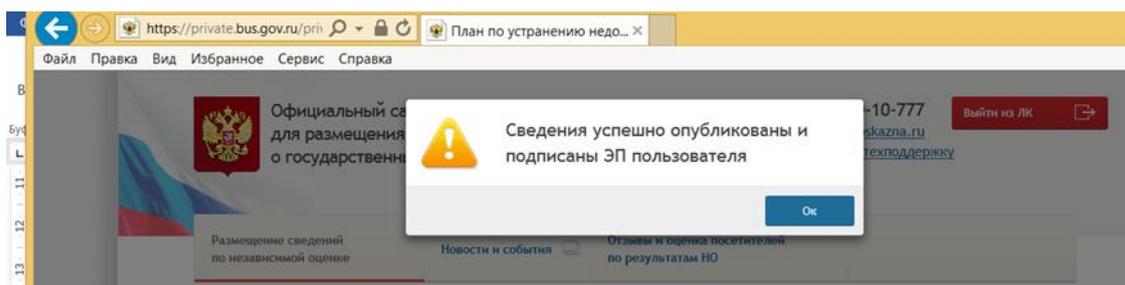
12. Для добавления плана и НПА необходимо ввести в соответствующие окна реквизиты документов и нажать кнопку «Добавить».



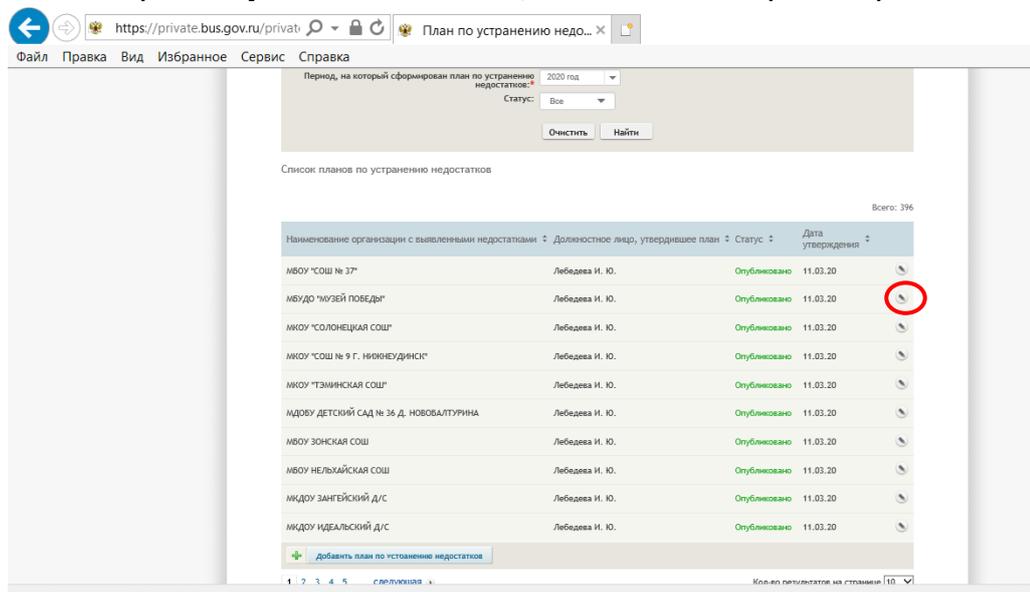
13. Когда вся информация внесена, следует по очереди нажать на кнопки «Сохранить», «Подписать ЭП и разместить».



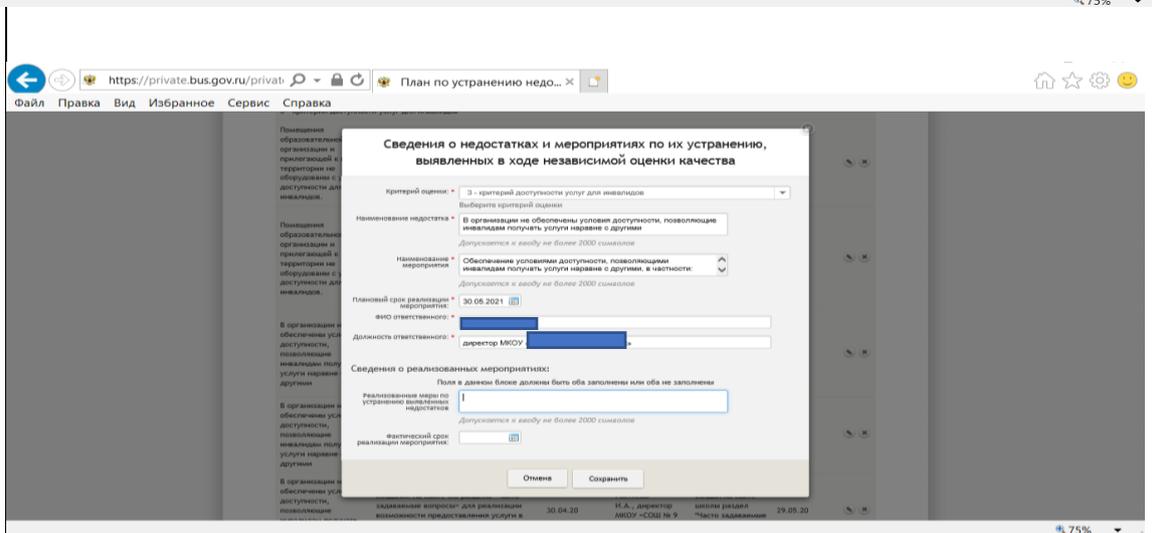
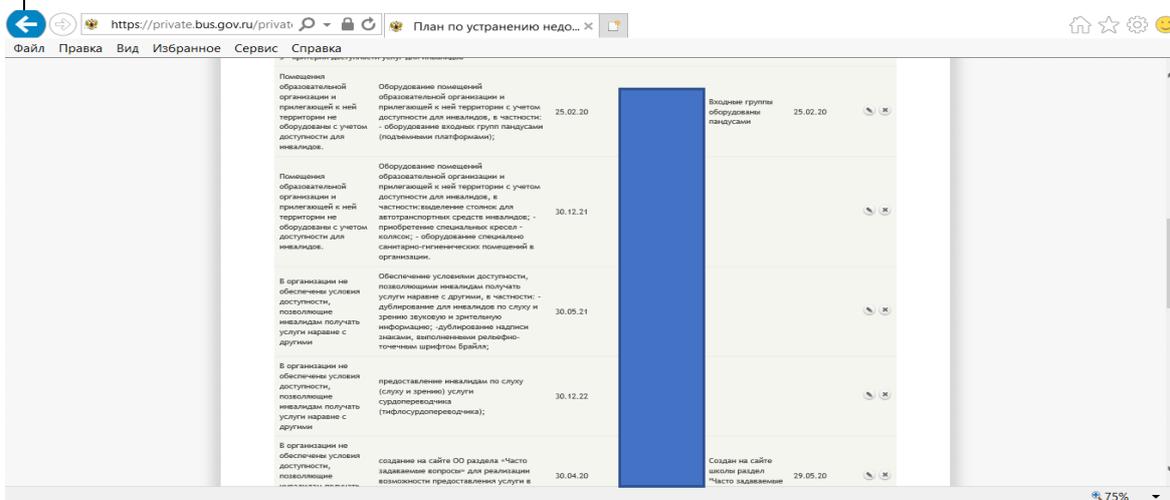
14. Для завершения система потребует подтвердить публикацию.



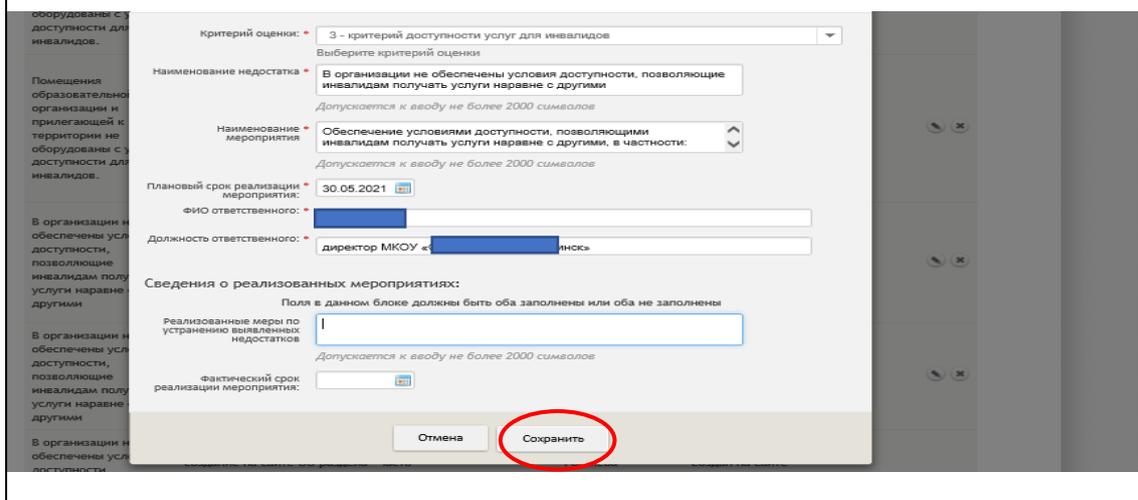
15. По мере реализации мероприятий, включенных в план, осуществляется обновление сведений на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru). Для этого необходимо снова открыть опубликованный план, нажав на значок редактирования:



16. Затем выбрать недостаток, для которого нужно обновить информацию, нажать на значок редактирования и внести информацию о реализованных мероприятиях в соответствующие поля:



17. Для завершения обновления информации необходимо нажать кнопку «Сохранить».



**Важно!** Работа по внесению информации в систему завершается после публикации сведений о реализации всех мероприятий, включенных в план.

**Организация работы по формированию и публикации планов  
образовательных организаций по устранению недостатков, выявленных по  
результатам проведения НОКУООД**

Методические рекомендации

**Авторы:**

Ольга Владимировна Рожкова  
Ирина Эдуардовна Широкова  
Анна Олеговна Трефилова  
Надежда Юрьевна Николаева

Отпечатано в оперативной типографии ГАУ ИО ЦОПМКиМКО  
664023, г. Иркутск, ул. Лыткина, 75а  
Телефон/факс: 8(3952)500-287