



## МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

### П Р И К А З

« 10 » 06 20 24 г.

№ 562-02

#### Об определении организации-оператора

Во исполнение Федерального закона от 05.12.2017 № 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»

п р и к а з ы в а ю:

1. В целях выполнения работ, оказания услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг образовательными организациями возложить функции организации-оператора на Общество с ограниченной ответственностью «Электронный ресурсный центр».

2. Утвердить техническое задание для организации-оператора по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг областных государственных образовательных организаций Смоленской области (приложение).

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

**В.В. Новиков**

Приложение  
к приказу Министерства образования  
и науки Смоленской области  
от 10.06.2024 № 562-ОА

**Техническое задание  
на оказание услуг по осуществлению сбора, обобщению и анализу информации о качестве  
условий оказания услуг организациями в сфере образования**

Исполнитель (Оператор) оказывает услуги по осуществлению сбора, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования. В рамках исполнения контракта Исполнитель (Оператор) должен:

1. Организовать работу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве условий оказания услуг организацией. Перечень организаций и сроки проведения (23 организации), определяются приказом Министерства образования и науки Смоленской области, и направляются Оператору в течении одного рабочего дня с момента заключения контракта.

2. Разработать программное обеспечение для сбора, хранения и статистической обработки информации о состоянии качества условий оказания образовательных услуг организаций в соответствии с утвержденными показателями и критериями (приказ Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 года № 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»).

3. Разработать, сформировать и вести банк диагностического инструментария для проведения мониторинговых исследований.

4. Провести сбор и анализ показателей независимой оценки качества условий оказания образовательных услуг организациями.

5. Осуществлять научно-методическое сопровождение независимой оценки качества условий оказания образовательных услуг организаций.

6. Обеспечить методическое сопровождение проведения Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования при Министерстве образования и науки Смоленской области (далее - Общественный совет) независимой оценки качества работы организаций, оказывающих образовательные услуги.

7. Организовать мероприятия (публичные слушания, конференции, круглые столы) по результатам независимой оценки качества образования.

8. Обеспечить организационное сопровождение независимых исследований качества образования.

9. Обеспечить информационную поддержку независимой оценки качества работы организаций, оказывающих образовательные услуги.

10. Обеспечить сбор, хранение и статистическую обработку информации о состоянии качества образовательной деятельности.

**Критерии оценки качества**

1. Независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим общим критериям:

- 1) открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;
- 2) комфортность условий предоставления образовательных услуг;
- 3) доступность образовательных услуг для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации;
- 5) удовлетворенность получателей образовательных услуг качеством деятельности образовательной организации.

В соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н (далее – Методика) обеспечить сбор и обобщение информации, в том числе:

- осуществление опроса граждан по форме анкеты, рекомендованной Методикой;
- обеспечение операторами по каждой организации, в отношении которой проводится независимая оценка качества, опроса граждан в объеме не менее 40 процентов от общей численности получателей услуг в данной организации в течении календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества, если численность граждан, состоящих на обслуживании, составляет 1 500 человек и менее (но не более 600 человек в одной организации). В случае если на обслуживании в организации находится менее 200 получателей услуг, предусмотреть обеспечение операторами максимально возможного объема опроса граждан по данной организации.

#### **Порядок (последовательность, этапы) выполнения работ**

Сроки оказания услуг:

Начало оказания услуг - «17» июня 2024 года

Окончание оказания услуг - «17» июля 2024 года

а) оказание услуг осуществляется по адресам образовательных организаций, согласно техническому заданию, в том числе выезд специалистов организации оператора в период оказания услуг в организации, участвующие в процедуре сбора и обобщения информации, по адресам, указанным в Техническом задании, с учетом эпидемиологической ситуации в регионе (в рабочие дни с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00 по местному времени);

б) предоставить в Общественный совет разработанную методику сбора, обобщения и анализа информации, а также программный продукт для проведения процедуры оценки не позднее **трех дней с даты заключения контракта.**

в) по запросу Общественного совета оперативно предоставлять информацию о ходе оказания услуг;


г) предоставить в Общественный совет информацию о результатах мониторинга качества образовательной деятельности организации, проектов рейтингов их деятельности для согласования в срок **до 01.08.2024.**

По окончании оказания услуг Исполнитель (Оператор) представляет в Общественный совет, а также заказчику результаты работы – рейтинги образовательных организаций с указанием количества респондентов по каждой организации и аналитический отчет со всеми таблицами и приложениями на бумажном (2 экз.) и электронном (1 экз.) носителях, в качестве приложений к заполненным формам должны быть представлены фото и/или видеоматериалы,

подтверждающие качество условий осуществления образовательной деятельности, форм интервьюирования и телефонного опроса получателей услуг.

Работы считаются принятыми после утверждения аналитического отчета Общественным советом при Министерстве образования и науки Смоленской области.

Директор департамента правового  
и кадрового обеспечения



Р.А. Попов