



**МИНИСТЕРСТВО
ОБРАЗОВАНИЯ
БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Соборная пл., 4, г. Белгород, 308005
тел. (4722) 32-40-34, факс (4722) 32-57-73
e-mail: beluno@belregion.ru
<http://образование31.ru>

**Руководителям
органов, осуществляющих
управление в сфере образования
муниципальных районов
и городских округов**

**Руководителям областных
общеобразовательных организаций**

№ _____

На № _____ от _____

**О проведении 21 этапа независимой
оценки качества условий осуществления
образовательной деятельности**

В соответствии с Федеральным законом от 07 декабря 2017 года № 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 Белгородской области в период с 10 января по 01 марта 2022 года запланировано проведение 21 этапа независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (далее - НОКО).

Перечень образовательных организаций – участников 21 этапа НОКО сформирован министерством образования Белгородской области с учетом предыдущей даты прохождения ими указанной процедуры. В данном этапе планируется участие 292 образовательных организаций области: 146 дошкольных образовательных организаций в том числе 14 частных дошкольных образовательных организаций, 143 общеобразовательные организации и 3 организации дополнительного образования.

Организацию и проведение 21 этапа НОКО осуществляет Международный центр социологических исследований НИУ «БелГУ» (контактное лицо: Шаповалова Инна Сергеевна, руководитель центра, тел. +79103654721).

Министерство образования Белгородской области обращает внимание, что в соответствии с письмом Минобрнауки России от 15 февраля 2019 года № МН-261/МБ вопрос организации и проведения НОКО в части полноты и достоверности информации, размещаемой на официальном сайте bus.gov.ru, а также мониторинга посещения гражданами разделов данного сайта находится на особом контроле в Администрации Президента Российской Федерации. Рекомендации Министерства финансов Российской Федерации

по популяризации раздела официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» bus.gov.ru, на котором размещается информация о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, представлены в приложении 1.

Каждая организация, принявшая участие в 21 этапе НОКО, на основе полученных рейтингов формирует план мероприятий, направленных на улучшение работы образовательной организации (далее - План). Количество Планов должно совпадать с количеством организаций, в отношении которых проведена НОКО. Сроки проведения мероприятий Планов должны быть **достижимы в течение года** с даты проведения НОКО и соотнесены с объемом необходимых мероприятий (работ) по устранению недостатков, выявленных по итогам проведенной НОКО. Планы организаций должны быть утверждены приказом учредителя организации с указанием реквизитов соответствующего плана (фамилия, имя, отчество руководителя министерства образования Белгородской области / руководителя органа местного самоуправления, которым утвержден план организации, дата утверждения плана в формате дд.мм.гг). Форма плана представлена в приложении 3.

В случае невозможности утверждения Планов в связи с непредвиденными обстоятельствами (проведение в отношении организаций НОКО реорганизационных (ликвидационных) мероприятий, временное закрытие организации контрольно-надзорными органами и др.) либо оценивания организации в 100 баллов и принятия в связи с этим решения о нецелесообразности разработки Планов следует направить в министерство образования Белгородской области для размещения на сайте bus.gov.ru исчерпывающие официальные пояснения/дополнительную информацию с приложением копий документов (приказов учредителей о закрытии ОО, протоколов надзорных органов, решений судебных органов и др.).

Сканированная версия данного Плана размещается на официальном сайте образовательной организации в соответствующем разделе. Результаты независимой оценки в соответствии с требованиями федерального законодательства размещаются на официальном сайте bus.gov.ru ответственным специалистом ОГБУ «БелРЦОКО».

С учетом вышеизложенного необходимо обеспечить **в срок до 31 января 2022 года:**

- участие в 21 этапе организаций в соответствии с перечнем (приложение 2);

- участие граждан-получателей услуг в опросе на сайте «Народная экспертиза» в разделе «Независимая оценка», а также в опросе граждан-получателей услуги (координатор проведения опроса - ОГБУ «БелРЦОКО», ответственный исполнитель - Коноваленко Карина Вадимовна, тел. (4722) 35-76-04);

- проведение информационных компаний по популяризации раздела «Сведения о результатах независимой оценки» официального сайта bus.gov.ru

в информационно-коммуникационной сети «Интернет» и СМИ для увеличения его посещаемости;

В срок до 28 февраля 2022 года необходимо завершить:

- формирование и утверждение планов мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе НОКО;

- направление указанных планов на электронные адреса ответственных специалистов: по общеобразовательным организациям - elena070975@mail.ru (Дмитриева Е.Ф.), по дошкольным образовательным организациям – argunovaodo@yandex.ru (Аргунова Н.Н.), по организациям дополнительного образования - pozhideeva_ov@belregion.ru (Пожидаева О.В.).

Дополнительно информируем, что в связи с организационными изменениями в порядке проведения НОКО в целях координации деятельности всех участников процедуры запланировано проведение ОГБУ «БелРЦОКО» совещания в режиме видеоконференцсвязи. Сроки проведения мероприятия и технические условия подключения будут направлены в рабочем порядке.

- Приложение: 1. Рекомендации по популяризации раздела официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» bus.gov.ru, на котором размещается информация о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы на 4 л. в 1 экз.
2. Перечень образовательных организаций для участия в 21 этапе НОКО в эл. виде.
3. Форма плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности на 2 л. в 1 экз.

**Первый заместитель министра
области – начальник департамента
образовательной политики
министерства образования
Белгородской области**

Н.М. Рухленко

Аргунова Наталия Николаевна
(4722) 32-81-56,
Дмитриева Елена Федоровна
(4722) 32-94-06,
Пожидаева Ольга Владимировна
(4722)36-58-97

Приложение 1
к письму министерства образования
Белгородской области
от «__» _____ 2022 г. № _____

Рекомендации по популяризации раздела официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» bus.gov.ru, на котором размещается информация о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы
(письмо Министерства финансов Российской Федерации от 29.11.2021 г. №12-12-05/98274)

Одним из инструментов повышения качества условий оказания услуг организациями социальной сферы является раздел официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» bus.gov.ru, на котором размещается информация о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее соответственно – раздел официального сайта bus.gov.ru, официальный сайт bus.gov.ru). Так, в разделе на официальном сайте bus.gov.ru граждане сами имеют возможность оценить качество условий оказанных им услуг в организациях социальной сферы, а также оставить отзыв, тем самым способствуя выявлению соответствующих проблем и их дальнейшему устранению.

В этой связи Минфином России предлагается на федеральном, региональном и муниципальных уровнях проводить непрерывную работу по созданию условий, способствующих увеличению охвата граждан, обладающих знаниями о разделе официального сайта bus.gov.ru, а также знаниями о том, как можно оценить качество условий оказания услуг организациями социальной сферы, что для этого нужно и как их оценка повлияет в перспективе на создание благоприятных условий в организациях социальной сферы.

Так, Минфин России предлагает реализовывать государственными (муниципальными) органами и организациями социальной сферы следующие мероприятия по популяризации раздела официального сайта bus.gov.ru.

1. Размещение на официальных сайтах органов государственной власти (муниципальных органов), а также организаций социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» приглашений граждан к участию в опросе о качестве условий оказания услуг, информации о порядке участия в указанных опросах и соответствующих баннеров с переходом на раздел официального сайта bus.gov.ru.

2. Информирование обучающихся и их родителей (законных представителей) о функционале раздела официального сайта bus.gov.ru через цифровую образовательную платформу Дневник.ру.

3. Информирование обучающихся и их родителей (законных представителей) о функционале раздела официального сайта bus.gov.ru через региональные цифровые образовательные платформы (например, «Электронный журнал», «Единую информационную систему образования»).

4. Информирование граждан о возможности оценить качество условий оказания услуг и оставить отзыв в разделе официального сайта bus.gov.ru путем автоматической отправки соответствующего сообщения на электронную почту или номер телефона гражданина, которому была оказана социальная услуга, с учетом соблюдения положений законодательства Российской Федерации, в том числе в области персональных данных. Так, адрес электронной почты или номер мобильного телефона, на которые возможно прислать соответствующее сообщение, может быть указан гражданином, к примеру, на электронном портале, предназначенном для записи на прием к врачу.

5. Проведение информационно-разъяснительной работы среди граждан с использованием средств массовой информации, в том числе:

- выпуск в средствах массовой информации пресс-релизов о возможности прохождения гражданами опроса о качестве условий оказания услуг в организациях социальной сферы, о порядке участия в таком опросе;

- распространение в социальных сетях приглашений граждан к участию в опросе о качестве условий оказания услуг в организациях социальной сферы, в том числе в сообществах, освещающих жизнь города и (или) региона;

- размещение наружной социальной рекламы, в том числе в общественном транспорте (к примеру, на информационных мониторах в метро), на улице о разделе официального сайта bus.gov.ru, социальной рекламы на радио эфирах и телевидении.

При этом в целях увеличения охвата граждан, владеющих информацией о функционале раздела официального сайта bus.gov.ru, предлагается разработать и утвердить медиапланы сопровождения работы по популяризации раздела на официальном сайте bus.gov.ru, в том числе определяющие периодичность размещения в средствах массовой информации соответствующих сведений.

6. Обсуждение вопросов, связанных с функциональным назначением раздела официального сайта bus.gov.ru, представление пошаговых инструкций по оценке качества условий оказания услуг и предоставлению отзывов в разделе официального сайта bus.gov.ru на занятиях в рамках курсов по повышению компьютерной грамотности населения, предусмотренных региональными государственными программами.

При этом особое внимание также следует уделять обучению пожилых людей навыкам работы с официальным сайтом bus.gov.ru.

7. Обеспечение изучения обучающимися и их родителями (законными представителями) возможной раздела официального сайта bus.gov.ru на классных часах и занятиях по внеурочной деятельности.

8. Обеспечение наличия на информационных стендах в организациях социальной сферы QR-кодов со ссылкой на раздел официального сайта bus.gov.ru.

Кроме того, QR-коды со ссылкой на раздел официального сайта bus.gov.ru также следует размещать в наиболее посещаемых гражданами помещениях в организации.

9. Трансляция видео-презентаций о разделе официального сайта bus.gov.ru на мониторах и иных технических средства в организациях социальной сферы.

10. Обеспечение в организациях в сфере здравоохранения размещение на терминалах, предназначенных для записи на прием к врачу, информации о возможности оценить качество условий оказания услуг и оставить отзыв в разделе официального сайта bus.gov.ru. Соответствующая информация также может быть продублирована на талонах, выдаваемых указанными терминалами и содержащих сведения о записи на прием к врачу.

11. Оборудование помещения организаций социальной сферы специальным техническим оборудованием, посредством которого возможно оценить качество условий оказания услуг и оставить отзыв в разделе официального сайта bus.gov.ru.

Кроме того, предлагается рекомендовать ответственным сотрудникам организаций помогать гражданам посредством вышеуказанного технического оборудования оценивать качество условий оказания услуг и оставлять отзывы, в том числе особое внимание уделив лицам с ограниченными возможностями здоровья.

12. Размещение информации о функционале раздела официального сайта bus.gov.ru на информационных стендах в приемных по работе с обращениями граждан в помещениях зданий государственных (муниципальных) органов.

13. Разработка, выпуск и размещение в организациях социальной сферы информационно-полиграфической продукции (буклетов, листовок, памяток, плакатов и т.д.) о возможности оставить отзыв и оценить качество условий оказания гражданину услуг в разделе официального сайта bus.gov.ru. При этом предлагается, чтобы соответствующая информационно-полиграфическая продукция также содержала инструктивно-методические материалы о работе раздела официального сайта bus.gov.ru.

Информационно-полиграфическую продукцию следует также распространять в ходе проведения информационно-просветительской работы с населением на федеральном, региональном и муниципальном уровнях в рамках индивидуального или группового консультирования граждан.

14. Информирование граждан ответственными сотрудниками о функционале раздела официального сайта bus.gov.ru при их личном посещении организаций социальной сферы.

15. Выдача гражданам – получателям социальной услуги (к примеру, в регистратуре) памятки с рекомендациями (инструкцией), как оценить качество условий оказания услуги.

Одновременно Минфин России отмечает, что при реализации каждого мероприятия необходимо особенное внимание обращать граждан на перспективы и назначение проводимой ими оценки качества условий оказания услуг.

Кроме того, отмечаем, что в целях установления более системного подхода к управлению популяризацией раздела официального сайта bus.gov.ru вышеуказанные мероприятия возможно реализовывать путем утверждения на федеральном, региональном и муниципальном уровнях планов мероприятий по информационно- разъяснительному сопровождению оценки гражданами качества условий оказания услуг организациями социальной сферы на официальном сайте bus.gov.ru.

Приложение 3
к письму министерства образования Белгородской области
от «__» _____ 2022 г. № _____

Форма плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

УТВЕРЖДАЮ

(Ф.И.О. руководителя органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации
(для организаций, подведомственных министерству образования Белгородской области)
или органа местного самоуправления)

(подпись)

(дата)

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества
условий осуществления образовательной деятельности
наименование организации

на 20__ год* (далее - План)

| № п/п | Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о ходе реализации мероприятия** | |
|--|--|--|--------------------------------------|--|---|-----------------------------|
| | | | | | Реализованные меры по устранению выявленных недостатков | Фактический срок реализации |
| I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность | | | | | | |
| | | | | | | |
| II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | | | | | | |
| | | | | | | |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | | |
| | | | | | | |

IV. Доброжелательность, вежливость работников

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | |
| V. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организацией | | | | | | |
| | | | | | | |

* Мероприятия планируются на календарный год с даты проведения оценки (по итогам 21 этапа все мероприятия должны быть завершены до **01.02.2023 г.**).

** Столбцы заполняются по мере исполнения мероприятий утвержденного Плана (при подаче плана они остаются пустыми, а при подаче отчета о выполнении Плана – заполненными полностью).