УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства общего

и профессионального

образования Свердловской области

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«Об утверждении стандартов

качества предоставления

государственных услуг (работ),

предоставляемых государственными

учреждениями Свердловской

области в сфере образования»

**Стандарт качества выполнения государственной работы по**

**по научно-методическому, методическому, информационно-аналитическому и информационно-технологическому обеспечению образовательной деятельности и управления системой образования, оценке качества образования на 2015 год**

1. **Общие положения**

1. Настоящий стандарт определяет качество выполнения государственной работы по научно-методическому, методическому, информационно-аналитическому и информационно-технологическому обеспечению образовательной деятельности и управления системой образования, оценке качества образования (далее – государственная работа) в:

образовательных организациях дополнительного профессионального образования;

профессиональных образовательных организациях;

образовательные организации дополнительного образования;

центрах психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи (далее – учреждения) в отношении которых функции и полномочия учредителя выполняет Министерство общего и профессионального образования Свердловской области (далее – Министерство образования).

2. Министерство образования:

адрес: 620075, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 33;

справочные телефоны: приемная Министерства образования:  
8(343) 371-20-08;

Интернет-адрес (сайт) Министерства образования: [www.minobraz.ru](http://www.minobraz.ru);

адрес электронной почты: [info@minobraz.ru](mailto:info@minobraz.ru).

График работы Министерства образования:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| День недели | Время работы |  |
| Понедельник | с 08.30 до 13.00  с 13.48 до 17.30 |  |
| Вторник | с 08.30 до 13.00  с 13.48 до 17.30 |  |
| Среда | с 08.30 до 13.00  с 13.48 до 17.30 |  |
| Четверг | с 08.30 до 13.00  с 13.48 до 17.30 |  |
| Пятница | с 08.30 до 13.00  с 13.48 до 16.30 |  |

3. Потребители государственной работы:

Государственная работа выполняется юридическим и физическим лицам, органам власти, а также обществу в целом.

4. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок выполнения государственной работы:

Конституция Российской Федерации;

Семейный кодекс Российской Федерации;

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=ED528A58065F09F632972D08D70134CC9A6E3AEA47B7960C754718B6i2vBA) от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

[постановление Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286](http://www.rosmintrud.ru/docs/government/113) «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»;

[постановление Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582](http://www.rosmintrud.ru/docs/government/120) «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

[постановление Правительства Российской Федерации от 05.08.2013 № 662](http://www.rosmintrud.ru/docs/government/121) «Об осуществлении мониторинга системы образования»;

[приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 № 462](http://www.rosmintrud.ru/nsok/legislation/img-710123553-0001.pdf) «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией»;

приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 № 1547  «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

Областной закон от 23 октября 1995 года № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

Закон Свердловской области от 15 июля 2013 года № 78-ОЗ   
«Об образовании в Свердловской области»;

постановление Правительства Свердловской области от 08.02.2011   
№ 76-ПП «О порядке формирования государственного задания в отношении государственных учреждений Свердловской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания» (с изменениями и дополнениями);

постановление Правительства Свердловской области от 22.01.2014 № 24-ПП «О базовом перечне государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями Свердловской области в сфере образования»;

распоряжение Правительства Свердловской области от 07.05.2014 № 589-РП «Об утверждении Методических рекомендаций по расчету нормативных затрат, связанных с оказанием государственными учреждениями Свердловской области государственных услуг (выполнением работ), и нормативных затрат на содержание имущества государственных учреждений Свердловской области»;

распоряжение Правительства Свердловской области от 07.05.2014 № 590-РП «Об утверждении Методических рекомендаций по формированию и финансовому обеспечению государственного задания государственным учреждениям Свердловской области и контролю за его выполнением»;

распоряжение Правительства Свердловской области от 03.12.2014  
№ 1606-РП «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления государственных услуг (работ)»;

приказ Министерства образования от 12.02.2014 № 13-д «Об утверждении ведомственного перечня государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) находящимися в ведении Министерства общего и профессионального образования Свердловской области государственными учреждениями Свердловской области в качестве основных видов деятельности».

1. Требования к порядку и условиям выполнения

государственной работы

5. Общие требования к процессу выполнения государственной работы.

Государственная работа выполняется учреждениями потребителям государственной работы в установленном уставом учреждения порядке.

Государственная работа выполняется в целях информационного и научного обеспечения принятия управленческих решений, востребованных юридическими и физическими лицами, органами власти, обществом в целом.

В рамках выполнения государственной работы осуществляется научно- методическое, методическое, ресурсное, информационно- аналитическое и информационно- технологическое обеспечение деятельности и управление системой образования, оценка качества образования в организациях, подведомственных Министерству образования.

Государственная работа выполняется за счет средств областного бюджета в соответствии с нормами времени, разработанными ГАОУ ДПО СО «Институт развития образования» и утвержденными Министерством образования.

Учреждение, выполняющее государственную работу, должно иметь устав и прочие документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, приказы, инструкции, методики, регламентирующие процесс выполнения работы и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения).

Для выполнения государственной работы необходимо организовать работу учреждения: сформировать штат сотрудников и подготовить материально-техническую базу учреждения. Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Учреждение оборудовано: установками автоматической пожарной сигнализации; средствами извещения о пожаре; первичными средствами пожаротушения; схемами эвакуации; защитными средствами.

6. Порядок и условия выполнения государственной работы.

Для выполнения государственной работы потребитель должен представить заявление (обращение), установленной формы по оказанию данной государственной работы.

Учреждение рассматривает заявление (обращение) с точки зрения выполнения или отказа в выполнении государственной работы.

В ходе выполнения государственной работы осуществляется:

формирование технического задания;

подготовка плана по научно-методическому, методическому, ресурсному, информационно-аналитическому и информационно-технологическому обеспечению деятельности и управлению системой образования, оценке качества образования;

подготовка пакета документов по научно-методическому, методическому, ресурсному, информационно-аналитическому и информационно-технологическому обеспечению деятельности и управлению системой образования, оценке качества образования;

анализ документов, определённых техническим заданием и (или) проведения научно-методического, методического, ресурсного, информационно- аналитического и информационно- технологического обеспечения деятельности и управления системой образования, оценке качества образования;

подготовка информационных и аналитических материалов о проведении научно-методического, методического, ресурсного, информационно-аналитического и информационно-технологического обеспечения деятельности и управления системой образования, оценке качества образования.

Срок выполнения государственной работы определяется техническим заданием.

Результатом выполнения государственной работы является экспертное заключение.

7. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы.

Государственная работа выполняется для населения при наличии у учреждения учредительных документов.

Учреждение, выполняющее государственную работу, должно иметь лицензию на право осуществления образовательной деятельности, устав и прочие документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, приказы, инструкции, методики, регламентирующие выполнение государственной работы и осуществление контроля ее выполнения, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения).

8. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения государственной работы.

Состояние здания и помещений учреждения, прилегающих территорий должно соответствовать действующим строительным, противопожарным, санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям законодательства об обеспечении доступности государственной работы.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при оказании государственной работы.

Помещения учреждения должны быть обеспечены всеми необходимыми видами коммунально-бытового обслуживания.

Прилегающая к зданию и помещениям учреждения территория обеспечивается местами для парковки транспортных средств, в том числе для инвалидов.

Учреждения должны быть оснащены телефонной связью, доступом к сети Интернет.

Учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, приборы, оборудование, приспособления, инструменты, специальные компьютерные программы и другие технические устройства и средства, используемые при выполнении действий по выполнению государственной работы для потребителей.

Оснащение учреждения должно соответствовать требованиям стандартов, технических условий и других нормативных документов.

Оснащение учреждения должно использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами.

Собственник имущества (уполномоченный им орган) в порядке, установленным законодательством Российской Федерации, законодательством Свердловской области, закрепляет его за учреждением.

Оснащение учреждения должно содержаться в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверяться.

Неисправное оснащение должно сниматься с эксплуатации, заменяться или ремонтироваться (если оно подлежит ремонту), а пригодность отремонтированного оснащения должна подтверждаться его проверкой.

Состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать выполняемой государственной работе.

В учреждении ежегодно должен разрабатываться план работы, отражающий перспективы закупки, ремонта и проверки оснащения. В учреждении должен вестись журнал по технике безопасности работы с оснащением.

9. Требования к доступности государственной работы для потребителей.

Учреждение располагается в зданиях и помещениях, доступных для потребителей работы с учетом пешей и транспортной доступности.

Права и обязанности получателей государственной работы определяются законодательством Российской Федерации, уставом образовательного учреждения.

Взаимодействие с получателями государственной работы осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

10. Требования к кадровому обеспечению исполнителя государственной работы.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Помимо соответствующей квалификации и профессионализма, работники учреждения должны обладать высокими нравственными и морально-этическими качествами.

При выполнения государственной работы работники учреждения должны проявлять к получателям государственной работы максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность.

11. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной работы.

В состав информации о выполняемой государственной работе в обязательном порядке включаются:

характеристики выполнения государственной работы;

правила и условия эффективного и безопасного выполнения государственной работы;

гарантийные обязательства учреждения по выполнению государственной работы;

описание возможности влияния потребителей государственной работы на качество выполнения государственной работы;

описание возможности получения оценки качества выполнения государственной работы со стороны потребителей государственной работы;

установление взаимосвязи между предложенной государственной работой и реальными потребностями ее потребителей.

Информирование потребителей государственной работы осуществляется посредством:

размещения информации об учреждении в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте учреждения;

информационных стендов, размещаемых в учреждении в доступных для потребителей государственной работы местах;

тематических публикаций, радио- и телепередач.

Потребители государственной работы вправе потребовать дополнительную информацию об оказываемой государственной работы.

Потребителям государственной работы должна быть обеспечена возможность ознакомления с ходом и содержанием выполнения государственной работы.

1. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества выполнения государственной работы

12. Учреждение должно иметь внутреннюю систему контроля по выполнению государственной работы в области образования, на ее соответствие нормативным требованиям в области образования, настоящему стандарту. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

13. Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый контролирующими организациями и Министерством образования.

Контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего стандарта, принятия ими решений, осуществляет Министерство образования (отдел профессионального образования и государственного задания, контрольно-ревизионный отдел), Управление по надзору и контролю в сфере образования Министерства образования как орган государственного контроля.

Контроль осуществляется в форме проверок с выездом в учреждение и камеральных проверок.

14. Контроль полноты и качества выполнения государственной работы включает в себя:

сбор и обработку информации о выполнении порядка и условий выполнения государственной работы, обеспечении качества выполнения государственной работы;

выявление и устранение нарушений настоящего стандарта;

формирование актов проверок и предписаний об устранении нарушений;

контроль исполнения предписаний об устранении нарушений.

При оценке качества выполнения государственной работы используются следующие критерии:

полнота выполнения государственной работы в соответствии с установленными требованиями ее выполнения;

результативность (эффективность) выполнения государственной работы, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов);

отсутствие жалоб, поданных на качество выполнения государственной работы, в том числе в правоохранительные органы, в прокуратуру;

отсутствие представлений прокуратуры, иных актов органов государственной власти о некачественном выполнении государственной работы.

1. **Учет мнения потребителей государственной работы**

15. Потребитель для оценки общего уровня компетенции учреждения и его возможного соответствия конкретному проекту может использовать контрольный лист выбора учреждения (приложение № 1).

Потребитель при согласовании проекта может использовать контрольный лист планирования и заказа выполнения государственной работы (приложение № 2).

По требованию потребителя учреждение должно предоставить возможность проверить качество анализа документов с условием, что потребитель оплачивает все возникшие в этой связи расходы.

Учреждение обязано предоставить заказчику любую требуемую техническую информацию по экспертизе, проводившейся по его заказу.

16. Мнение потребителей государственной работы учитывается при согласовании между потребителем и учреждением всего пакета документов, необходимого для проведения экспертизы.

В случае если учреждение подряжает какую-либо стороннюю организацию для выполнения экспертизы, оно обязано заранее известить об этом потребителя. По требованию потребителя учреждение обязано предоставить полную информацию о соисполнителях.

1. **Показатели качества выполнения государственной работы**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя, характеризующего качество государственной работы | Формула расчета | Единица измерения |
| Доля потребителей, удовлетворенных качеством оказания работы | отношение численности потребителей, удовлетворенных качеством оказания работы, к общему числу потребителей х 100% | процентов |

Приложение № 1

**Контрольный лист при планировании и заказе**

**государственной работы по научно-методическому, методическому, ресурсному, информационно-аналитическому и информационно- технологическому обеспечению деятельности и управления системой образования, оценка качества образования**

Предоставление дополнительного профессионального образования потребителям услуг осуществляется на основе государственного задания, договоров, заключаемых образовательной организацией с образовательными организациями всех форм собственности, службой занятости населения, иными юридическими и физическими лицами.

При использовании контрольного листа необходимо учитывать три важных аспекта.

Форма контрольного листа необязательно должна отражать четкий порядок, в котором возникают и согласовываются вопросы.

Контрольный лист разрабатывается с целью помочь в систематической проверке того, что все важные вопросы оговариваются до заключения соглашения о выполнении государственной работы по научно-методическому, методическому, ресурсному, информационно-аналитическому и информационно-технологическому обеспечению деятельности и управления системой образования, оценке качества образования.

Эффективное использование контрольного листа должно зависеть от четкого и согласованного определения целей научно-методического, методического, ресурсного, информационно-аналитического и информационно- технологического обеспечения деятельности и управления системой образования, оценки качества образования.

Содержание государственной услуги (работы) определяется в соответствии с направлениями по научно-методическому, методическому, ресурсному, информационно-аналитическому и информационно-технологическому обеспечению деятельности и управлением системой образования, оценкой качества образования:

организация и проведение научных исследований, учебно-методической и инновационной деятельности по актуальным проблемам образования;

информационно-аналитическое, консультационное и методическое сопровождение образовательных учреждений Свердловской области;

удовлетворение потребностей специалистов в получении знаний о новейших достижениях, инновационном отечественном и зарубежном опыте в области педагогической науки и образования;

научная экспертиза программ, учебников, учебно-методических пособий и других материалов в области науки и образования;

организационно-содержательное, программно-технологическое и информационно-аналитическое обеспечение процедур оценки качества образования;

научно-методическое, организационно-методическое и информационно-аналитическое обеспечение развития системы образования;

работа по организации и проведению культурно-массовых мероприятий (фестивалей, выставок, смотров, конкурсов, конференций и иных программных мероприятий);

экспертиза дополнительных профессиональных программ (повышения квалификации и профессиональной переподготовки), вариативных модулей и программ семинаров для руководящих и педагогических работников образовательных организаций, все виды учебно-методической продукции.

Программы (повышения квалификации и профессиональной переподготовки) разрабатывается на основании установленных квалификационных требований, профессиональных стандартов и требований, соответствующих федеральных государственных образовательных стандартов, к результатам освоения образовательных программ.

В структуре программ повышения квалификации и вариативных модулей должны быть представлены: титульный лист; аннотация; пояснительная записка; учебный план; учебно-тематический план; учебный график; организационно-педагогические условия; планируемые результаты обучения; методическое и ресурсное обеспечение программы; расчет затраченного количества часов; список литературы.

В структуре программы профессиональной переподготовки должны быть представлены: характеристика новой квалификации и связанных с ней видов профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации; характеристика компетенций, подлежащих совершенствованию и (или) перечень новых компетенций, формирующихся в результате освоения программы.

Структура учебно-методических комплексов, в том числе электронных, определяется структурой учебно-тематического плана дополнительных профессиональных программ (повышения квалификации и профессиональной переподготовки) и вариативных модулей.

Электронный курс дистанционного обучения (ЭКДО) представляет собой систематизированный учебный контент, размещенный в системе дистанционного обучения (CДО) и предусматривающий взаимодействие между всеми субъектами и объектами учебного процесса, ориентированное на достижение цели обучения. Структура электронных образовательных ресурсов включает в себя учебный компонент, программное обеспечение, методы и формы организации учебного процесса с использованием технологий дистанционного обучения.

Основные критерии содержания экспертизы дополнительной профессиональной программы (повышения квалификации и профессиональной переподготовки)*:*

актуальность и инновационность дополнительной профессиональной программы (повышения квалификации и профессиональной переподготовки), вариативного модуля и программы семинара;

направленность дополнительной профессиональной программы (повышения квалификации и профессиональной переподготовки), вариативного модуля и программы семинара на повышение эффективности учебного процесса и качества подготовки слушателей;

значимость дополнительной профессиональной программы (повышения квалификации и профессиональной переподготовки), вариативного модуля и программы семинара для решения проблем современного образования;

целесообразность внедрения дополнительной профессиональной программы (повышения квалификации и профессиональной переподготовки), вариативного модуля и программы семинара в практику образовательной деятельности Института.

Приложение № 2

**Контрольный лист планирования и заказа выполнения**

**государственной работы**

1. Основная информация об учреждении

1) Как давно учреждение занимается этой деятельностью? Входит ли учреждение в группу или организацию, которая также занимается экспертной деятельностью в сфере образования, и, если это так, то отделяется ли экспертная деятельность от иной деятельности на практике?

2) Если учреждение входит в другую компанию или группу компаний, насколько самостоятельно оно осуществляет свою деятельность?

3) Входит ли учреждение в состав какой-либо международной экспертной сети или ассоциации? Если это так, насколько тесно они связаны друг с другом?

4) Соответствует ли отдельное учреждение и (или) сеть национальному (мировому) стандарту обеспечения требуемого качества выполнения работ?

5) С какими клиентами учреждение работало в течение примерно двух последних лет, и над какими типами проектов? С какими клиентами учреждение сотрудничает на постоянной основе? (Хотя учреждение очевидно ограничено требованиями соблюдения конфиденциальности в отношении информации, допустимой для разглашения, оно зачастую может дать общее представление о своих клиентах и видах работ, которые оно для них выполняет).

6) Имеются ли какие-либо потенциальные конфликты интересов, которые необходимо разрешить?

7) Каким практическим опытом обладает учреждение в решении определенного вида экспертных задач, в работе с конкретными рынками и использовании конкретных методов экспертной деятельности?

8) Насколько учреждение сильно в своем стремлении следовать принятым Кодексам по профессиональной практике проведения экспертизы в сфере образования? Какие связи существуют между учреждением и профессиональными организациями в данной области?

1. Приемлемы ли процедуры обеспечения безопасности учреждения и полностью ли они соответствуют действующим законам о защите данных? Использует ли учреждение средства сетевой защиты для обеспечения безопасности электронной почты и других цифровых видов связи с клиентом?

3. Информация о сотрудниках учреждения.

1) Какова профессиональная подготовка, квалификация и опыт сотрудников учреждения, включая старшее управленческое звено и младший персонал организации?

2) Каким они обладают опытом работы в сфере экспертной деятельности, в отличие от иной деятельности?

3) Имеются ли в учреждении руководящие кадры, являющиеся специалистами в сфере образования?

4) Каких узких специалистов (психологов, социологов, экспертов по обработке данных и информационным технологиям и т.д.) может привлечь учреждение, включая собственных сотрудников учреждения и постоянно привлекаемых специалистов со стороны?

5) Кто будет ответственным за контроль над текущим(и) проектом(ами)? Можно ли организовать встречу с этими сотрудниками?

4. Информация о возможностях и методах работы учреждения:

1) Какие процедуры выполняет учреждение при подготовке экспертизы? В какой форме, как правило, оформляется предложение по объектам, методам и инструментарию проведения экспертизы?

2) Какими возможностями сбора данных пользуется учреждение – своими или отдельного агентства? В любом случае необходимо выяснить:

насколько велик и обширен штат экспертов?

имеются ли профессиональные эксперты, если возникнет такая необходимость?

как производится отбор и обучение экспертов?

какой инструктаж проводится для них по конкретной экспертизе?

как осуществляется контроль над ними? Каков масштаб этого контроля?

3) Какими квалификациями обладают контролеры?

как проверяется качество и точность экспертных работ?

может ли клиент увидеть экспертов за работой?

использует ли учреждение методы сбора данных без привлечения экспертов, например, по почте, электронной почте, с помощью открытых данных, размещаемых в сети Интернет?

обладает ли учреждение организованной системой и инфраструктурой для использования различных экспертных методов?

готово ли учреждение согласиться на независимые проверки качества проведения экспертиз? (если требуется)

4) Как учреждение осуществляет обработку данных (самостоятельно или с помощью субподрядчиков)? В любом случае необходимо выяснить:

какие применяются процедуры кодирования, ввода и обработки данных?

какого уровня сотрудники привлекаются, и как осуществляется над ними контроль?

как проверяется качество и точность?

может ли, при необходимости, быть осуществлён гибкий и / или более сложный анализ?

используется ли практика регулярных проверок итоговых результатов экспертизы, если возникает такая необходимость?

5) Какую форму отчетности, как правило, использует учреждение? Может ли оно предоставить только таблицы, краткое изложение результатов в письменной форме, истолкование итоговых результатов экспертизы, рекомендации для дальнейшей работы, при необходимости? Можно ли увидеть примеры (с учетом возможных проблем, связанных с обеспечением конфиденциальности)?

6) Может ли учреждение опубликовать результаты во внутрикорпоративной сети клиента?

7) Проводит ли учреждение презентации итоговых результатов экспертизы, если возникает такая необходимость? Если да, то в какой форме? Оплачиваются ли презентации отдельно?

8) Проводит ли учреждение видеоконференции?

9) Какие бухгалтерские процедуры и порядок оплаты, как правило, используются в учреждении? Каков обычный порядок расчетов в учреждении?

10) Какие договорные и другие юридические условия приняты в учреждении? Имеется ли у учреждения исчерпывающее письменное описание общих условий сотрудничества?