

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на оказание услуги по сбору, обобщению и анализу информации для проведения
Общественным советом при Главе Елабужского муниципального района независимой
оценки качества оказания услуг организациями
в 2017 году

1. Общие сведения

1.1. Наименование предмета закупки: проведение сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг образовательными организациями, расположенными на территории Елабужского муниципального района Республики Татарстан, для проведения Общественным советом при Главе Елабужского муниципального района независимой оценки качества в 2017 году (далее – услуга) в соответствии с требованиями Федерального закона от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

1.2. Заказчик услуги: Муниципальное казённое учреждение «Управление образования Исполнительного комитета Елабужского муниципального района».

1.3. Источник финансирования: местный бюджет.

1.4. Место оказания услуги: Республика Татарстан.

1.5. Срок оказания услуги: с момента заключения договора до 31 декабря 2017 года.

2. Цель оказания услуги

2.1. Целью оказания услуги является формирование проектов оценки качества оказания социальных услуг оцениваемыми организациями и их рейтингов для проведения Общественным советом при Главе Елабужского муниципального района независимой оценки качества в 2017 году.

2.2. Объектом оценки являются 73 организации, оказывающие услуги в сфере образования, расположенные на территории Елабужского муниципального района Республики Татарстан, в отношении которых Общественным советом при Главе Елабужского муниципального района проводится независимая оценка качества оказания услуг в 2017 году.

3. Объем оказываемой услуги

Перечень оцениваемых организаций приведен в приложении №1 к настоящему Типовому техническому заданию.

В соответствии с настоящим Типовым техническим заданием необходимо:

1) провести сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг оцениваемыми организациями;

2) подготовить проект независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями, включая:

разработку методики проведения оценки, в том числе описание методов и инструментария сбора, обработки, интерпретации информации о деятельности оцениваемых организаций;

анализ размещенной информации о деятельности оцениваемых организаций на их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

анализ информации о деятельности оцениваемых организаций на информационных стендах в помещениях организаций, размещение в брошюрах, буклетах;

формирование проектов оценки качества предоставления социальных услуг и рейтингов оцениваемых организаций;
предоставление отчетов Заказчику.

4. Требования к оказываемой услуге

4.1. Оценка качества выполняется в соответствии с требованиями Федерального закона от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

4.2. Требования к используемым критериям оценки качества

При предоставлении услуги используются:

перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями (представлен в приложении №2 к настоящему Типовому техническому заданию).

4.3. Требования к используемой информации

Для оценки качества используются:

1) нормативные правовые акты, устанавливающие значения рассматриваемых параметров деятельности организаций;

2) данные, размещенные на официальном сайте оцениваемой организации;

3) данные на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;

4) результаты анализа статистической информации органов исполнительной власти Республики Татарстан, органов местного самоуправления и оцениваемых организаций;

5) результаты оценки исполнения государственных, муниципальных заданий, оценки соответствия фактических значений показателей качества услуг, предоставляемых организациями, значениям, установленным стандартами качества;

6) результаты опроса (глубинное и формализованное, полужформализованное интервьюирование, интервью, проводимые в порядке самообследования организаций, анкетирование, проведение фокус-групп):

получателей услуг;

работников организаций;

представителей общественных объединений, экспертного сообщества;

7) информация попечительских (общественных, наблюдательных) советов оцениваемых организаций;

8) информация рейтинговых агентств, средств массовой информации.

Все информационные источники, используемые для оценки, должны быть открытыми, а также предусматривать возможность уточнения и (или) проверки представляемых данных (ведомственной статистики, базы данных, мнения обучающихся, учителей и родителей (законных представителей) и т.п.).

4.4. Требования к методике проведения оценки качества

4.4.1. Оценка качества оказания услуг оцениваемыми организациями должна выполняться с использованием инструментария, включающего:

порядок сбора информации, в том числе проведения опросов (глубинное и формализованное, полужформализованное интервьюирование, интервью, проводимые в порядке самообследования организаций, анкетирование, проведение фокус-групп);

методику анализа информации, в том числе описание структуры базы данных, содержащей собранную информацию, алгоритмы, информационные технологии обработки информации (при необходимости);

порядок формирования рейтингов организаций.

4.4.2. Совокупность инструментария по сбору информации должна позволить получить объективную информацию о качестве оказания услуг оцениваемыми организациями для формирования предложений об улучшении качества деятельности оцениваемых организаций, проектов их рейтингов.

4.4.3. Оценка содержания и формы представления информации о деятельности организаций, размещаемой на официальных сайтах оцениваемых организаций, выполняется в соответствии с требованиями, установленными приказом Минобрнауки России от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

4.4.4. К оценке качества оказания услуг оцениваемыми организациями привлекаются общественные и общественно-профессиональные организации, негосударственные, автономные некоммерческие организации, отдельные физические лица в качестве экспертов, специализирующихся на вопросах оценки качества в сфере образования, и с наличием опыта работа в оценочной, экспертной и исследовательской деятельности по сбору и обработке информации.

4.5. Требования к результатам оценки качества

4.5.1. Результаты оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями должны обеспечить информационную потребность различных групп пользователей для решения актуальных профессиональных и личных задач, в том числе:

- 1) потребители услуги;
- 2) образовательные организации (общеобразовательные школы, гимназии, дошкольные учреждения, учреждения дополнительного образования);
- 3) органы исполнительной власти, органы местного самоуправления.

4.5.2. Требования к форме представления результата

Результат представляется в форме отчетов, названных в графе 3 таблицы 1.

4.5.3. Требования к обработке информации:

Первичные данные, полученные от потребителей услуг, должны быть обработаны в лицензионных компьютерных программных продуктах профессиональной версии обработки статистической и социологической информации.

5. Перечень работ

Примерный перечень работ в рамках оказания услуги в разрезе этапов приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Примерный перечень работ в рамках оказания услуги в разрезе этапов

| № п/п | Содержание услуги, конечный результат | Отчетный материал | Срок представления отчетных материалов |
|---|---------------------------------------|-------------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Этап 1. Разработка методики НОК (определение подходов к построению проектов независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями и проектов рейтингов организаций) | | | |

| № п/п | Содержание услуги, конечный результат | Отчетный материал | Срок представления отчетных материалов | |
|---|---|--|--|--|
| 1. | <p>Анализ информации о деятельности оцениваемых организаций, размещенной на их официальных сайтах в сети «Интернет».</p> <p>Определение: подходов к построению проектов независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями и проектов их рейтингов; методов и каналов сбора информации, особенностей их использования с учетом специфики деятельности оцениваемых организаций.</p> | <p>отчет по реализации этапа 1, включающий методику проведения полевого исследования по каждому методу и каналу сбора данных, обоснование выборки для проведения опроса, формы фиксации и первичной обработки данных, методику рейтингования.</p> | | |
| 2. | <p>Разработка методик и инструментария сбора первичной информации по отдельным видам оцениваемых организаций с учетом их специфики, форм для регистрации первичной информации, разработка анкеты для проведения сбора информации и согласование ее с Заказчиком</p> | | | |
| 3. | <p>Формирование параметров выборки для проведения опросов получателей услуги в сфере образования</p> | | | |
| 4. | <p>Разработка методики построения проектов независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями с учетом специфики их деятельности и их рейтингов</p> | | | |
| <p>Этап 2. Сбор, обработка и анализ первичных данных о качестве предоставления услуг оцениваемыми организациями</p> | | | | |
| 5. | <p>Проведение «полевого этапа» исследования деятельности организаций в сфере физкультуры, спорта и молодежной политики, перечень которых приведен в приложении №2 к Типовому техническому заданию – сбор и обработка первичных данных в соответствии с методикой, разработанной в ходе этапа 2 (включая выезды в организации).</p> | <p>отчет о проведении «полевого этапа», включающий первичные исследовательские данные по всем обследованным организациям</p> | | |
| <p>Этап 3. Анализ и подготовка проектов оценки качества предоставления социальных услуг оцениваемыми организациями, рейтингов организаций</p> | | | | |
| 6. | <p>Интерпретация полученных данных по результатам проведения «полевого этапа» исследования организации</p> | <p>аналитический отчет о качестве оказания услуг оцениваемыми организациями;</p> <p>проекты независимой оценки качества оказания услуг, сформированные в соответствии с методикой формирования независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями;</p> <p>проекты рейтингов оцениваемых организаций</p> | | |
| 7. | <p>Формирование проектов оценки качества предоставления услуг оцениваемыми организациями, с учетом специфики их деятельности, особенностей получателей услуг, и рейтингов оцениваемых организаций в соответствии с методикой, разработанной в ходе второго этапа.</p> | | | |

Приложение №1
к проекту технического задания
на оказание услуги по сбору,
обобщению и анализу информации
для проведения Общественным
советом при Главе Елабужского
муниципального района
независимой оценки качества
оказания услуг организациями
в 2017 году

**Перечень оцениваемых организаций, в отношении которых
Общественным советом при Главе Елабужского муниципального района
проводится независимая оценка качества оказания услуг в 2017 году**

1. Учреждения школьного образования (22 объекта)

| № п/п | Наименование ОУ |
|----------|---|
| 1 | МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 1» ЕМР РТ |
| 2 | МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 2» ЕМР РТ |
| 3 | МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени Героя РФ А.Н.Епанешникова» ЕМР РТ филиал МБОУ «СОШ.№3» - МБОУ «Хлыстовская начальная общеобразовательная школа» ЕМР РТ |
| 4 | МБОУ «Гимназия № 4» ЕМР РТ |
| 5 | МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 5» ЕМР РТ |
| 6 | МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 6» ЕМР РТ |
| 7 | МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 8» ЕМР РТ |
| 8 | МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 9 с углубленным изучением отдельных предметов» ЕМР РТ |
| 9 | МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 10» ЕМР РТ |
| 10 | МБОУ «Основная общеобразовательная школа № 11» ЕМР РТ (Тарловка) |
| 11 | МБОУ «Гимназия № 1» ЕМР РТ |
| 12 | МБОУ «Гимназия № 2» ЕМР РТ |
| 13 | МБОУ «Бехтеревская средняя общеобразовательная школа» ЕМР РТ |
| 14 | МБОУ «Большешурнякская средняя общеобразовательная школа» ЕМР РТ |
| 15 | МБОУ «Костенеевская средняя общеобразовательная школа» ЕМР РТ |
| 16 | МБОУ «Лекаревская средняя общеобразовательная школа» ЕМР РТ |
| 17 | МБОУ «Мортовская основная общеобразовательная школа» ЕМР РТ |
| 18 | МБОУ «Поспеловская средняя общеобразовательная школа» ЕМР РТ |
| 19 | МБОУ «Старо - Юрашская средняя общеобразовательная школа» ЕМР РТ |
| 20 | МБОУ «Старокуклюкская основная общеобразовательная школа» ЕМР РТ |
| 21 | МБОУ «Ганаевская средняя общеобразовательная школа» ЕМР РТ |
| 22 | МБОУ «Яковлевская средняя общеобразовательная школа» ЕМР РТ |

2. Учреждения дошкольного образования (44 объекта):

| № п/п | Наименование ОУ |
|-------|---|
| 1 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 1 «Дюймовочка» ЕМР Филиалы: «Детский сад № 1 «Ромашка» ЕМР; «Детский сад № 10 «Золотой петушок» |
| 2 | МБДОУ «Детский сад № 3 «Теремок» ЕМР |
| 3 | МБДОУ «Детский сад № 5 «Гномик» ЕМР |
| 4 | МБДОУ «Детский сад № 6 «Колосок» ЕМР |
| 5 | МБДОУ «Детский сад общеразвивающего вида № 12 «Солнышко» ЕМР |
| 6 | МБДОУ «Детский сад компенсирующего вида № 13 «Снежок» ЕМР |
| 7 | МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 14 «Звездочка» ЕМР |
| 8 | МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 16 «Лучик» ЕМР |
| 9 | МБДОУ «Детский сад общеразвивающего вида № 17 «Ромашка» ЕМР |
| 10 | МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 18 «Ласточка» ЕМР |
| 11 | МБДОУ «Детский сад общеразвивающего вида № 20 «Сказка» |
| 12 | МБДОУ «Детский сад общеразвивающего вида № 22 «Гнездышко» ЕМР |
| 13 | МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 24 «Росинка» ЕМР |
| 14 | МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 25 «Родничок» ЕМР |
| 15 | МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 26 «Семицветик» ЕМР |
| 16 | МБДОУ «Детский сад общеразвивающего вида № 27 «Рябинушка» ЕМР |
| 17 | МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 28 «Лесная сказка» ЕМР |
| 18 | МБДОУ «Детский сад общеразвивающего вида № 29 «Золотая рыбка» ЕМР |
| 19 | МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 30 «Улыбка» ЕМР |
| 20 | МБДОУ «Детский сад общеразвивающего вида № 31 «Жемчужинка» ЕМР |
| 21 | МБДОУ «Детский сад общеразвивающего вида № 32 «Садко» |
| 22 | МБДОУ «Детский сад общеразвивающего вида № 33 «Аленький цветочек» ЕМР |
| 23 | МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 34 «Радуга» ЕМР |
| 24 | МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 35 «Лейсан» ЕМР |
| 25 | МБДОУ «Детский сад № 36 комбинированного вида «Искорка» ЕМР |
| 26 | МБДОУ «Детский сад № 37» ЕМР (Тарловка) |
| 27 | МБДОУ «Центр развития ребенка» - детский сад №38 «Золотой ключик» ЕМР |
| 28 | МБДОУ «Детский сад комбинированного вида №39 «Килэчэк» ЕМР |
| 29 | МБДОУ «Альметьевский детский сад» ЕМР |
| 30 | МБДОУ «Армалинский детский сад» ЕМР |
| 31 | МБДОУ «Бехтеревский детский сад» ЕМР |
| 32 | МБДОУ «Большееловский детский сад» ЕМР |
| 33 | МБДОУ «Больше-Шурнякский детский сад» ЕМР |
| 34 | МБДОУ «Гаринский детский сад» ЕМР |
| 35 | МБДОУ «Дюм-Дюмский детский сад» ЕМР |
| 36 | МБДОУ «Костенеевский детский сад» ЕМР |
| 37 | МБДОУ «Мортовский детский сад» ЕМР |
| 38 | МБДОУ «Поспеловский детский сад» ЕМР |
| 39 | МБДОУ «Старо-Юрашский детский сад» ЕМР |
| 40 | МБДОУ «Старо-Куклюкский детский сад» ЕМР |
| 41 | МБДОУ «Танаевский детский сад» ЕМР |
| 42 | МБДОУ «Хлыстовский детский сад» ЕМР |
| 43 | МБДОУ «Яковлевский детский сад» ЕМР |
| 44 | МБДОУ «Мурзихинский детский сад» ЕМР |

3. Учреждения дополнительного образования (7 объектов)

| № п/п | Наименование ОУ |
|----------|---|
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детский центр внешкольной работы» Елабужского муниципального района |
| 2 | МБУ ДО «Центр детского творчества» ЕМР РТ |
| 3 | МБУ ДО «Центр детского технического творчества» ЕМР |
| 4 | МБУ ДО «Детский эколого-биологический центр» ЕМР РТ |
| 5 | МБУ ДО «Центр эстетического воспитания детей» ЕМР РТ |
| 6 | МБУ ДО «Детский морской центр» ЕМР РТ |
| 7 | МБУ ДО «Центр детско-юношеского туризма и экскурсий «Юлдаш» ЕМР |

к проекту технического задания
на оказание услуги по сбору,
обобщению и анализу информации
для проведения Общественным
советом при Главе Елабужского
муниципального района
независимой оценки качества
оказания услуг организациями
в 2017 году

Основные критерии и показатели независимой оценки качества деятельности организаций, оказывающих образовательные услуги, на 2017 год:

1.1. Открытость и доступность информации (0-40)

1.1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru (баллы).

1.1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации (баллы).

1.1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации (баллы).

1.1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации) (баллы).

1.2. Комфортность условий

1.2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации (баллы).

1.2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (баллы).

1.2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися (баллы).

1.2.4. Наличие дополнительных образовательных программ (баллы).

1.2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях (баллы).

1.2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (баллы).

1.2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (баллы).

1.3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:

1.3.1. Доля лиц, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организаций, от числа опрошенных (%).

1.3.2. Доля лиц, которые высоко оценивают компетентность работников организаций, от числа опрошенных (%).

1.4. Удовлетворенность качеством оказания образовательных услуг

1.4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг(%).

1.4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг(%).

1.4.3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг(%).

Дополнительные критерии:

пожелания и замечания потребителей услуг.