

## **ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

### **на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации для проведения Общественным советом независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями в 2018 году**

#### **1. Общие сведения**

1.1. Наименование предмета: проведение сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере образования (далее – оцениваемые организации), расположенными на территории в МР «Кизилюртовский район», для проведения Общественным советом по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги (далее Общественный совет) независимой оценки качества в 2018 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: МР «Кизилюртовский район».

1.3. Место оказания услуги: МР «Кизилюртовский район».

1.4. Срок оказания услуги с момента подписания договора до «31» декабря 2018 года.

#### **2. Цель оказания услуги**

2.1. Целью оказания услуги является формирование проектов оценки качества оказания социальных услуг оцениваемыми организациями и проектов их рейтингов для проведения Общественным советом независимой оценки качества в 2018 году.

2.2. Объектом оценки являются 25 организаций, оказывающих услуги в сфере образования и культуры, расположенных на территории МР «Кизилюртовский район», в отношении которых Общественным советом проводится независимая оценка качества оказания услуг в 2018 году (приложение №1).

#### **3. Объем оказываемой услуги**

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

В соответствии с настоящим техническим заданием необходимо:

1) провести сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг оцениваемыми организациями согласно плану проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг в сфере образования и культуры утвержденный протоколом №1 заседания Общественного совета МР «Кизилюртовский район»;

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 нормативных правовых актов, регулирующих деятельность 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 проектов 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 (приложение №2).

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](http://www.bus.gov.ru);

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

5) результаты опроса (анкетирование):

получателей услуг;

работников организаций;

представителей общественных объединений, экспертного сообщества.

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 (анкетирование);

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 Рособрнадзора от 29.05.2014г. №785 "Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации" и в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015г. №277. "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах органов местного самоуправления и организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

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 культуры.

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:

а) образовательные организации и организации в сфере культуры:

1) обучающиеся и их родители (законные представители):

в целях выбора места обучения для себя и/или своих детей;

для выявления текущего уровня освоения образовательных программ и корректировки индивидуальных учебных планов;

для оценки собственных возможностей продолжения обучения по тем или иным образовательным программам;

2) организации, осуществляющие образовательную деятельность и деятельность в сфере культуры, в целях:

оценки уровня подготовки обучающихся и факторов, на него влияющих;

оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям участников образовательного процесса и (или) иных заинтересованных организаций;

определения перечня мероприятий по улучшению результатов и качества предоставления образовательной услуги и услуг в сфере культуры;

3) заинтересованные организации:

для выработки совместных с образовательной организацией действий по корректировке образовательных программ, методов обучения и др.;

4) коллегиальные органы управления организациями, осуществляющими образовательную деятельность и деятельность в сфере культуры:

в качестве механизма вовлечения родителей и представителей местного сообщества в реализацию задач ее развития и т.д.;

5) органы исполнительной власти, органы местного самоуправления:

при принятии управленческих решений, в том числе при кадровых перестановках, разработке программ по развитию системы образования и культуры, проведении конкурсного отбора лучших образовательных организаций и организаций культуры, при распределении грантов и т.д.;

4.5.2. Требования к форме представления результата

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

## **5. Перечень работ**

Заказчиком приводится перечень выполняемых работ.

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

**Таблица 1 –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
<p>Этап 1. Определение подходов к построению проектов независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями и проектов рейтингов организаций</p>			
1.	<p>Анализ нормативной правовой базы, информации о деятельности оцениваемых организаций, размещенной на их официальных сайтах в сети «Интернет».</p> <p>Определение:</p> <p>подходов к построению проектов независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями и проектов их рейтингов;</p> <p>методов и каналов сбора информации, особенностей их использования с учетом специфики деятельности оцениваемых организаций</p>	отчет по реализации этапа 1	
<p>Этап 2. Разработка методик сбора информации и построения рейтингов организаций</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>	отчет по реализации этапа 2, 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	
3.	<p>Формирование параметров выборки для проведения опросов получателей услуги в сфере образования и культуры</p>		

№ п/п	Содержание услуги, конечный результат	Отчетный материал	Срок представления отчетных материалов
4.	Разработка методики построения проектов независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями с учетом специфики их деятельности и их рейтингов		
Этап 3. Сбор, обработка и анализ первичных данных о качестве предоставления услуг оцениваемыми организациями			
5.	Проведение «полевого этапа» исследования деятельности организаций в сфере образования и культуры.	отчет о проведении «полевого этапа», включающий первичные исследовательские данные по всем обследованным организациям	
Этап 4. Анализ и подготовка проектов оценки качества предоставления социальных услуг оцениваемыми организациями, рейтингов организаций			
6.	Интерпретация полученных данных по результатам проведения «полевого этапа» исследования организации	аналитический отчет о качестве оказания услуг оцениваемыми организациями;	
7.	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	проекты независимой оценки качества оказания услуг, сформированные в соответствии с методикой формирования независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями;  проекты рейтингов оцениваемых организаций	

**Перечень оцениваемых организаций, в отношении которых  
Общественным советом проводится независимая оценка качества  
оказания услуг в 2018 году**

№ п/п	Вид организации	Наименование организации
1	Образовательная	МКОУ «Гадаринская СОШ»
2	Образовательная	МКОУ «Гельбахская СОШ»
3	Образовательная	МКОУ «Кироваульская СОШ»
4	Образовательная	МКОУ «Кульзебская СОШ»
5	Образовательная	МКОУ «Нечаевская СОШ №1»
6	Образовательная	МКОУ «Нечаевская СОШ № 2»
7	Образовательная	МКОУ «Новочиркейская СОШ №1»
8	Образовательная	МКОУ «Новочиркейская СОШ №2»
9	Образовательная	МКДОУ «Дюймовочка»
10	Образовательная	МКУДО «ЦДЮтиЭВ»
11	Культура	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"
12	Культура	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"
13	Культура	МКУ "Гельбахский культурно-досуговый центр"
14	Культура	МКУК "Центр культуры и досуга"
15	Культура	МКУ "Кульзебский культурно-досуговый центр"
16	Культура	МКУ "Миатлинский культурно-досуговый центр"
17	Культура	МКУ "Зубутли-Миатлинский культурно-досуговый центр"

№ п/п	Вид организации	Наименование организации
18	Культура	МКУ "Султанянгиуртовский культурно-досуговый центр"
19	Культура	МКУ "Нижнечирюртовский культурно-досуговый центр"
20	Культура	МКУ "Нечаевский культурно-досуговый центр"
21	Культура	МКУ "Новочиркейский культурно-досуговый центр"
22	Культура	МКУ "Стальский культурно-досуговый центр"
23	Культура	МКУ "Чонтаульский культурно-досуговый центр"
24	Культура	МКУК "Кизилюртовский межпоселенческий районный культурно-досуговый центр"
25	Культура	МКУК "Кизилюртовская межпоселенческая районная централизованная библиотека"

### Критерии оценки качества деятельности организаций, сферы образования МР «Кизилюртовский район»

N п/п	Показатели	Единица измерения
<b>I.</b>	<b>Открытость и доступность информации об образовательной организации</b>	
1.1.	Полнота и актуальность информации об образовательной организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте в сети Интернет (направления деятельности, нормативно-правовая база, банк образовательных программ и др.)	Баллы (от 0 до 10)
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации.	Баллы (от 0 до 10)
1.3.	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	Баллы (от 0 до 10)
<b>II.</b>	<b>Комфортность условий для осуществления образовательной деятельности</b>	
2.1.	Укомплектованность образовательной организации педагогическими кадрами, соответствие квалификации работников занимаемым должностям	Баллы (от 0 до 10)
2.2.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Баллы (от 0 до 10)
2.3.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Баллы (от 0 до 10)
2.4.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Баллы (от 0 до 10)
2.5.	Наличие дополнительных образовательных программ	Баллы (от 0 до 10)
2.6.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том	Баллы (от 0 до 10)

	числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях	
2.7.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Баллы (от 0 до 10)
2.8.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Баллы (от 0 до 10)
<b>III. Результативность образовательной деятельности организации</b>		
3.1.	Доля обучающихся победителей и призеров олимпиад и конкурсов, проводимых на муниципальном, региональном, федеральном, международном уровнях	Проценты (от 0 до 100)
3.2.	Доля обучающихся и выпускников, сдавших ЕГЭ и ГИА с высокими показателями	Проценты (от 0 до 100)
3.3.	Доля обучающихся, проявляющих социальную и творческую активность, подтверждаемую участием в различных акциях социального характера, работе общественных организаций, в организации различных проектов	Проценты (от 0 до 100)
<b>IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников</b>		
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
<b>V. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации (анкеты)</b>		
5.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
5.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)

5.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
------	---	------------------------

**Критерии оценки качества деятельности организаций, сферы культуры МР «Кизилюртовский район»**

N п/п	Показатели	Единица измерения
<b>I.</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов)</b>	
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	Баллы (от 0 до 10)
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	Баллы (от 0 до 10)
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Баллы (от 0 до 10)
<b>II.</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов)</b>	
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Баллы (от 0 до 10)
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Баллы (от 0 до 10)
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Баллы (от 0 до 10)
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	Баллы (от 0 до 10)

2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Баллы (от 0 до 10)
<b>III.</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов)</b>	
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	Баллы (от 0 до 10)
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Баллы (от 0 до 10)
<b>IV.</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов)</b>	
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Баллы (от 0 до 10)
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	Баллы (от 0 до 10)
<b>V.</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов)</b>	
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	Баллы (от 0 до 10)
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Баллы (от 0 до 10)
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	Баллы (от 0 до 10)
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Баллы (от 0 до 10)