

## **ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность**

### **1. Общие положения**

#### **1.1. Наименование и объем услуг**

Исполнитель оказывает услуги по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, согласно перечню, представленному в приложении № 1 к Техническому заданию, по месту нахождения Исполнителя, по адресам организаций, осуществляющих услуги в сфере образования, с последующим предоставлением отчетных документов по адресу Заказчика.

#### **1.2. Нормативные требования**

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, муниципальных бюджетных образовательных организаций (далее - независимая оценка качества условий образовательной деятельности) проводится в соответствии с требованиями, установленными следующими нормативными правовыми актами и регламентирующими документами:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

Указ Президента РФ от 4 февраля 2021 г. № 68 "Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации";

Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 "Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н "Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг

организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";

Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н "О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации".

#### **Отраслевая нормативная база:**

Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 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";

Постановление Правительства РФ от 20 октября 2021 г. № 1802 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации";

Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки РФ от 14 августа 2020 г. № 831 "Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления информации",

Приказ Министерства образования и науки РФ от 9 ноября 2015 г. № 1309 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи" (с изменениями и дополнениями)

## **2. Требования к техническим и качественным характеристикам оказываемых услуг**

### **2.1. Требования к используемым методам**

При проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями используются следующие критерии:

- 1) открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;
- 2) комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- 3) доброжелательность, вежливость работников;

4) удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций;

5) доступность услуг для инвалидов.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

а) официальные сайты Организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационные стенды в помещениях указанных Организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

в) результаты изучения условий оказания услуг Организациями, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

- обеспечение доступности для инвалидов помещений Организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.

При изучении мнений получателей услуг, высказанных анонимно и отражающих мнение конкретного получателя услуг, в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг целесообразно использовать следующие основные каналы информации: анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации социальной сферы и т.п., в соответствии с Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638.

Выявление и обобщение мнения получателей услуг рекомендуется проводить по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – Анкета). Рекомендуемый образец Анкеты предусмотрен приложением к Методике, утвержденной Приказом Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 г.

## **2.2. Требования к содержанию услуг**

### **2.2.1. Разработка методики и инструментария проведения оценки:**

- уточнение (дополнение) при необходимости показателей качества условий работы организаций, осуществляющих образовательную деятельность;

- определение методов и каналов сбора информации, особенностей их использования с учетом специфики деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность;

- анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций, осуществляющих образовательную деятельность, получателей услуг, интернет-источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

- разработка методик и инструментария сбора первичной информации по отдельным типам организаций, осуществляющих образовательную деятельность,

форм для регистрации первичной информации, опросных листов (анкет);

- формирование выборки для проведения опросов получателей образовательных услуг. Получателями услуг признаются лица, достигшие 14 лет, не зависимо от их пола, возраста, социального положения или гражданства.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социальной сферы в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (далее - объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества.

Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации в соответствии с требованиями, утвержденными приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

#### **2.2.2. Сбор и обобщение данных, полученных в ходе независимой оценки качества образовательной деятельности, формирование баз данных:**

- сбор и обобщение первичных данных, проведение опросов, в соответствии с утвержденными методами, выбранными или разработанными методиками;

- сбор и обобщение статистических данных, характеризующих эффективность деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность;

- формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

#### **2.2.3. Обработка и анализ информации, полученной в ходе независимой оценки качества образовательной деятельности:**

- систематизация полученных данных, анализ выявленных проблем деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность;

- выявление территориальных и иных особенностей организаций, осуществляющих образовательную деятельность;

- сопоставление нормативно установленных значений показателей результативности деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, с полученными данными;

- формирование аналитического отчета.

### **2.3. Условия оказания услуг**

При оказании услуг по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества условий образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, Исполнитель:

- обеспечивает проведение работ по анализу официальных сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность, заполнение форм по результатам анализа;

- обеспечивает проведение анкетирования (опроса) получателей образовательных услуг о качестве условий осуществления образовательной деятельности (с помощью анкеты, размещенной на специализированном сайте (фиксация IP-адреса, с которого осуществляется вход в систему онлайн анкетирования; блокирование (при необходимости) возможности повторного прохождения анкетирования с данного IP-адреса; функции геолокации, определение GPS-координат устройства, используемого для прохождения анкетирования; фиксацию времени начала прохождения анкетирования по МСК (MSK – московское время); фиксацию продолжительности прохождения анкетирования респондентом), а также в форме интервьюирования и телефонного опроса получателей услуг);

- обеспечивает обработку форм, заполненных по результатам анализа официальных сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность, по результатам выезда в образовательные организации, и обработку анкет по результатам опроса получателей образовательных услуг о качестве условий осуществления образовательной деятельности;

- обеспечивает обработку данных по показателям НОКО (на основе заполненных форм и анкет по всем образовательным организациям, в отношении которых проводится оценка);

- обеспечивает расчет показателей в соответствии с Единым порядком расчета для всех образовательных организаций, в отношении которых проводится оценка;

Заказчик предоставляет Исполнителю информацию об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, иные сведения по запросу Исполнителя.

#### **2.4. Требования к оформлению отчетных материалов**

Представить итоговый отчет об оказанной услуге по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями (далее – итоговый отчет) в срок, предусмотренный муниципальном контрактом в печатном и электронном виде.

Итоговый отчет должен содержать:

а) перечень образовательных организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности с указанием источников информации: количества опрошенных респондентов и адреса сайта (таблицы в формате .xls или ином формате данных социологических исследований);

б) результаты анализа официальных сайтов образовательных организаций в сети «Интернет» и полевого исследования условий оказания услуг этими организациями;

в) результаты проведенных социологических опросов, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов, интерпретацию полученных данных;

г) значения по каждому показателю оценки (в баллах);

д) сводные значения по интегральному значению совокупности критериев (таблицы в формате .xls или ином формате данных социологических исследований);

е) выводы, сформулированные исходя из анализа полученных данных.

Итоговый отчет должен включать следующие предварительные рейтинги:

- рейтинг образовательных организаций по оценке информации, размещенной на официальных сайтах в сети Интернет;

- рейтинги образовательных организаций (по видам), набравшим 80 баллов и более по интегральному значению по совокупности общих критериев, по критериям и показателям;

- рейтинги образовательных организаций (по видам), набравшим 50 баллов и менее по интегральному значению по совокупности общих критериев, по критериям и показателям;

- список образовательных организаций, имеющих самые высокий и низкий уровни интегрального значения по совокупности критериев показателей, отдельным критериям;

- предложения респондентов по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности;

- основные недостатки в работе образовательных организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности;

Содержание отчета об оказанной услуге по сбору и обобщению информации условий осуществления образовательной деятельности организациями должно быть представлено текстом, таблицами и инфографикой.

Отчет об оказании услуг должен быть оформлен вместе с прилагаемыми к нему дополнительными материалами и представлен в формате, совместимом с MS Office и/или Adobe Acrobat.