

Приложение 2 к протоколу № 1
 заседания Общественного совета
 по проведению независимой оценки
 качества условий оказания услуг в сфере
 культуры, социального обслуживания и
 образования муниципальными
 учреждениями муниципального
 образования город Норильск
 от 07.11.2019 года

Техническое задание

1. Исполнителем должно быть посещено муниципальное образовательное учреждение муниципального образования город Норильск, а также должен быть осуществлен мониторинг официального сайта и проведен опрос не менее 40% потребителей муниципальных услуг указанного образовательного учреждения муниципального образования города Норильска, но не более 600 респондентов в одном учреждении.

2. Услуги по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности муниципальным образовательным учреждением _____, в отношении которого в марте-апреле 2020 года проводится независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (далее по тексту настоящего технического задания – услуги) включают в себя:

- анализ содержания официального сайта образовательного учреждения;
- сбор и анализ мнение респондентов – получателей образовательных услуг;
- анализ информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательного учреждения;
- анализ оборудования помещений образовательного учреждения и территории, прилегающей к образовательному учреждению.

Исполнитель оказывает услуги в следующем объеме:

№ п/п	Наименование показателя	Количество
1.	Анализ сайта образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по показателям открытости и доступности информации об образовательной организации	1 сайт образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
2.	Анализ соответствия информации о деятельности образовательного учреждения, размещенной на сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	От 46 до 55 позиций оценки на сайте образовательного учреждения в сети «Интернет» (в зависимости от типа учреждения)
3.	Скриншоты страниц сайта образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» согласно критериям открытости и доступности информации о деятельности образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Не менее 20 скриншотов страниц сайта образовательного учреждения
4.	Анализ сайта образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на предмет обеспечения на официальном сайте образовательного учреждения наличия и функционирования дистанционных	- 1 сайт образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - не менее 2 скриншотов

	способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, наличия альтернативной версии официального сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению	
5.	Опрос респондентов	Не менее 40% от общего количества получателей образовательных услуг, получаемых в образовательном учреждении, но не более 600 респондентов в одном учреждении
6.	Сбор и обобщение информации в образовательном учреждении: выездные мероприятия представителей Исполнителя в образовательное учреждение	Не менее 1 выездного очного мероприятия
7.	Фотографии очного этапа работы представителей Исполнителя в образовательном учреждении может выше в результате	Не менее 5 фотографий в образовательном учреждении
8.	Анализ соответствия информации о деятельности образовательного учреждения, размещенной на стендах в помещении учреждения, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Не менее 10 документов на информационных стендах в каждом образовательном учреждении
9.	Результаты очного и дистанционного этапов сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности, содержание которых предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации и требованиями Технического задания	Не менее 1 итогового отчета по образовательному учреждению в электронном и печатном виде с комментариями, выводами рекомендациями экспертов и респондентов
10.	Итоговый отчет в электронном и бумажном виде, который предоставляется по местонахождению Учредителя в лице Управления образования Администрации города Норильска: 663605, Красноярский край, г. Норильск, ул. Кирова, 34а	Не менее 1 отчета в электронном и бумажном виде объемом не менее 50 страниц А4
11.	Доклад, подготовленный на основании итогового отчета, для рассмотрения на Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными учреждениями	Доклад объемом не менее 5 страниц формата А4
12.	Презентация результатов сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности	Объем презентации - не менее 7 слайдов
13.	Электронная база данных ответов респондентов и рекомендаций по образовательному учреждению	Не менее 40% ответов респондентов от общего количества потребителей муниципальных услуг, но не более 600 респондентов в одном учреждении
14.	План-график очного и дистанционного этапов исследования	Не менее 2 документов

3. Мероприятия необходимые в процессе оказания услуг:

3.1. Разработка программы сбора информации

Исполнитель обязан разработать Программу сбора информации и согласовать ее с Заказчиком в течение 10 календарных дней с даты заключения Договора.

Программа сбора информации должна содержать:

- план-график сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательным учреждением;

- проект инструментария исследования (анкета, карточки, план-график посещения образовательного учреждения, матрицы сбора информации по типу образовательного учреждения.

Программа сбора информации передается Заказчику на бумажном носителе и в электронном виде в редактируемом формате.

3.2. Разработка инструментария для сбора информации

До начала сбора информации **Исполнитель должен разработать:**

- **Экспертный лист** для анализа официального сайта образовательных учреждений
Экспертный лист должен обеспечивать сбор данных в соответствии со следующими документами:

- статья 29 «Информационная открытость образовательной организации» Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ;

- постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «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 17 мая 2017 года № 575 «О внесении изменений в пункт 3 Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».

Помимо экспертного листа должна быть подготовлена инструкция для эксперта по внесению данных.

- **Анкеты (опросный лист)** для опроса получателей образовательной услуги о качестве образовательных услуг образовательного учреждения.

Анкета (опросный лист) должен обеспечивать получение данных в соответствии с п.п. 1.3, 2.2, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.2, 5.3 «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».

Анкета (опросный лист) должна предусматривать возможность проведение опроса, как на компьютерах, так и на мобильных устройствах (смартфонах, планшетах). Заполнение электронного документа и пересылка его Исполнителю по электронной почте.

Анкета должна содержать поля для предложений респондентов по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности.

- **Лист наблюдения** для сбора информации при посещении помещений образовательного учреждения.

Лист наблюдения должен обеспечивать получение данных в соответствии с п.п. 1.1, 2.1, 3.1, 3.2 «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».

3.3. Сбор данных

Сбор данных включает в себя:

- **Анализ официального сайта** образовательного учреждения. Анализ официального сайта образовательного учреждения должен проводиться по интернет ресурсу, представленному Заказчиком. Интернет ресурс просматривается экспертами для определения наличия (отсутствия) того или иного фрагмента информации.
- **Сбор мнений получателей** образовательных услуг. Сбор мнений получателей образовательных услуг об удовлетворенности качеством условий осуществления образовательной деятельности учреждений проводится посредством использования репрезентативного опроса респондентов (Приложение 1) путем:
 - заполнения анкет (опросных листов), размещенных в сети Интернет для проведения интерактивного опроса.
- **Сбор информации** в помещениях образовательного учреждения. Услуга по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательным учреждением предполагает сбор данных при посещении помещений образовательного учреждения и территории, прилегающей к образовательному учреждению.

При посещении организаций проводится:

- сбор информации об открытости и доступности информации на информационных стендах в помещении учреждения;
- сбор информации об обеспечении в образовательном учреждении комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- сбор информации о доступности для инвалидов образовательной услуги, включая оборудование территории, прилегающей к зданию учреждения.

Сбор сведений осуществляется посредством фотосъемки и заполнения опросного листа в процессе визуального обследования помещений образовательного учреждения и прилегающей к ней территории во время посещения. Весь фотоматериал должен быть снят непосредственно представителями Исполнителя в день проверки. Исполнитель не имеет права использовать фотоматериал, подготовленный образовательным учреждением.

Посещение образовательного учреждения должно проходить в соответствии с Графиком посещения. График посещения образовательного учреждения должен быть согласован с Учредителем и образовательным учреждением. В случае изменений графика, Исполнитель или Заказчик уведомляют друг друга о данном факте не позднее, чем за 3 дня до предполагаемой даты посещения.

- **Обработка и анализ данных.**

Расчет значений интегральных показателей о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательным учреждением осуществляется в соответствии с Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций, с указанными в нем параметрами и значениями (пункт №4 настоящего Технического задания).

Перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципального образовательного учреждения города Норильска составлен в соответствии с приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 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».

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципального образовательного учреждения города Норильска составлен согласно методике, утвержденной приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года № 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».

Интегральные показатели по каждому из критериев оценивания рассчитываются как сумма в баллах параметров, указанных в пункте № 4 настоящего Технического задания.

По значению интегрального показателя определяется рейтинг образовательных организаций.

• **Подготовка итогового отчета.** Исполнитель обрабатывает и обобщает собранную информацию о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными учреждениями, подведомственными Управлению общего и дошкольного образования Администрации города Норильска, и формирует базу данных на электронном носителе в формате Excel или ином формате данных социологических исследований.

Итоговый отчет предоставляется по местонахождению Учредителя МУ «Управление общего и дошкольного образования Администрации города Норильска»; местонахождение (адрес): 663605, Красноярский край, г.Норильск, ул. Кирова, 34а, на электронную почту _____.

Исполнитель обязан:

1. Представить итоговый отчет об оказанной услуге по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями (далее – итоговый отчет) 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 Excel или ином формате данных социологических исследований);

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

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), рассчитанные в соответствии с пунктом № 4 настоящего Технического задания;

д) сводные значения по интегральному значению совокупности критериев, рассчитанные в соответствии с приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года № 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» (таблицы в формате Excel или ином формате данных социологических исследований);

е) выводы, сформулированные исходя из анализа полученных данных;

ж) свод замечаний и рекомендаций по каждой образовательной организации.

Итоговый отчет должен включать следующие предварительные рейтинги:

- рейтинг образовательных учреждений по оценке информации, размещенной на официальных сайтах в сети Интернет;
- рейтинги образовательных учреждений по интегральному значению по совокупности общих критериев, по критериям и показателям;
- список образовательных учреждений, имеющих самый высокий и низкий уровни интегрального значения по совокупности критериев показателей, отдельным критериям;
- рейтинг показателей, по которым респонденты не смогли дать ответы;

Требование к формату отчета.

Содержание отчета об оказанной услуге по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными учреждениями должно быть представлено текстом, таблицами и инфографикой. Объем печатной версии итогового отчета - не менее 50 машинописных страниц формата А4, шрифт - Times New Roman, начертание - обычный, размер - 14 пт, междустрочный интервал - 1; поля: сверху - 2 см, снизу - 2 см, слева - 3 см, справа - 1,5 см; нумерация страниц – в правом верхнем углу таблицы; количество графиков - не менее 15 ед. Печатная версия итогового отчета должна представляться Заказчику в прошитом, пронумерованном, скрепленном печатью и подписью Исполнителя виде. Электронная версия итогового отчета представляется на оптическом диске CD-R или USB флэш-накопителе в форматах doc или docx и pdf. Электронная версия должна полностью соответствовать печатной. В случае расхождения между печатной и электронной версией преимущество будет иметь печатная.

2. Подготовить доклад и презентацию на основании итогового отчета для рассмотрения на Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными учреждениями (далее - Общественный совет по проведению независимой оценки качества). Доклад должен быть представлен в электронном виде в формате doc или docx объемом не менее 15 машинописных страниц формата А4, с возможностью правки текста. Текст доклада должен включать нумерацию слайдов презентаций. Презентация должна быть подготовлена в электронном виде в формате ppt или pptx, с возможностью правки текста, логически представлять и дополнять доклад. Количество слайдов в презентации должно быть не менее 10. Каждый слайд должен иметь наименование и текстовое пояснение (иные характеристики).

3. Передать Заказчику все материалы, полученные Исполнителем в процессе сбора, обобщения, анализа информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными учреждениями, включая заполненные респондентами анкеты, с целью дальнейшего их использования по окончании оказания услуг.

4. Перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальных образовательных учреждений города Норильска.

Перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальных образовательных учреждений муниципального образования город Норильск составлен в соответствии с приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 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».

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальных образовательных учреждений муниципального образования город Норильск составлен согласно методике, утвержденной приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года № 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».

Показатели, характеризующие 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.

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации).

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");
- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:

- наличие зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации.

2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов.

№ п/п Показатели

3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов).

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации.

№ п/п Показатели

4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию

(например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в% от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций.

№ п/п Показатели

5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

ФОРМА ОЦЕНКИ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ УЧРЕЖДЕНИЕ

: _____

Дата посещения: _____ Время начала посещения _____

Время окончания посещения: _____

1. Открытость и доступность информации об образовательной организации

№ п/п	Объект оценки	Наличие информации
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	
<i>Требуется уточнения ввиду отсутствия единой федеральной нормативно-правовой базы</i>		

2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг			
2.1.1	Наличие зоны ожидания в здании образовательного учреждения по его юридическому адресу	Да	Нет
2.1.2	Наличие и понятность навигации внутри организации	Да	Нет
2.1.3	Наличие и доступность питьевой воды	Да	Нет
2.1.4	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Да	Нет
2.1.5	Санитарное состояние помещений организаций	Да	Нет

3. Доступность услуг для инвалидов

№ п/п	Объект оценки	Наличие информации

3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		
3.1.1	Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	Да	Нет
3.1.2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Да	Нет
3.1.3	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Да	Нет
3.1.4	Наличие сменных кресел-колясок	Да	Нет
3.1.5	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Да	Нет
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		
3.2.1	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Да	Нет
3.2.2	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Да	Нет
3.2.3	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Да	Нет
3.2.4	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)	Да	Нет
3.2.5	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Да	Нет