

ТИПОВОЕ ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на оказание услуги по сбору, обобщению и анализу информации
для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг
муниципальными организациями в 2019-2021 гг.

1. Общие сведения

1.1. Наименование предмета закупки: проведение сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере культуры, социального обслуживания, образования (далее – оцениваемые организации, для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019-2021 гг. (далее – услуга)) в соответствии с требованиями Федерального закона от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

1.2. Заказчик услуги: Исполнительный комитет Муниципального образования город Набережные Челны, в отношении подведомственных организаций, в отношении которых осуществляется независимая оценка качества условий оказания услуг.

1.3. Источник финансирования: на безвозмездной основе.

1.4. Место оказания услуги: Республики Татарстан город Набережные Челны.

1.5. Срок оказания услуги: с момента заключения договора до «31» декабря 2021 года.

2. Цель оказания услуги

2.1. Целью оказания услуги является формирование проектов оценки качества условий оказания социальных услуг оцениваемыми организациями и их рейтингов для проведения независимой оценки качества условий в 2019-2021 гг.

2.2. Объектом оценки являются количество организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, социального обслуживания и образования, расположенных на территории города Набережные Челны, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019-2021 гг.

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 условий оказания услуг оцениваемыми организациями;

2) подготовить проект независимой оценки качества условий 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 условий 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 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

4.2. Требования к используемым критериям оценки качества

При предоставлении услуги используются:

перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг оцениваемыми организациями (приложение №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 муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;

4) результаты оценки соответствия фактических значений показателей качества услуг, предоставляемых организациями, значениям, установленным стандартами качества;

5) 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;

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

7) 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.

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 культуры, социального обслуживания и образования.

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:

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, 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;

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:

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

в) организации культуры:

1) получатели услуги:

для обеспечения дополнительной информацией о качестве работы организаций культуры, в том числе путем формирования рейтингов деятельности организаций культуры;

в целях реализации права выбора конкретной организации культуры для получения услуги;

2) организации культуры:

определение результативности деятельности организации культуры и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации ее деятельности;

своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуги в сфере культуры, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий;

г) организации социального обслуживания:

1) получатели социальной услуги:

для обеспечения дополнительной информацией о качестве работы организаций социального обслуживания, в том числе путем формирования рейтингов, в целях реализации принадлежащего получателю социальной услуги права выбора конкретной организации социального обслуживания для получения социальной услуги;

2) организация социального обслуживания:

определение результативности деятельности организации социального обслуживания и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации ее деятельности;

своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальной услуги в сфере социального обслуживания, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий;

4.5.2. Требования к форме представления результата

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

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. Определение подходов к построению проектов независимой оценки качества условий оказания услуг оцениваемыми организациями и проектов рейтингов организаций			
1.	Анализ нормативной правовой базы, информации о деятельности оцениваемых организаций, размещенной на их официальных сайтах в сети «Интернет». Определение: подходов к построению проектов независимой оценки качества условий оказания услуг оцениваемыми организациями и проектов их рейтингов; методов и каналов сбора информации, особенностей их использования с учетом специфики деятельности оцениваемых организаций.	отчет по реализации этапа 1	До 31.12.2018
Этап 2. Разработка методик сбора информации и построения рейтингов организаций			
2.	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	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	До 31.12.2018
3.	Формирование параметров выборки для проведения опросов получателей услуги в сфере культуры, социального обслуживания и образования		
4.	Разработка методики построения проектов независимой оценки качества условий оказания услуг оцениваемыми организациями с учетом специфики их деятельности и их рейтингов		

№ п/п	Содержание услуги, конечный результат	Отчетный материал	Срок представления отчетных материалов
Этап 3. Сбор, обработка и анализ первичных данных о качестве условий предоставления услуг оцениваемыми организациями			
5.	Проведение «полевого этапа» исследования деятельности организаций в сфере культуры, социального обслуживания и образования, 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).	отчет о проведении «полевого этапа», включающий первичные исследовательские данные по всем обследованным организациям	До 31.12.2018
Этап 4. Анализ и подготовка проектов оценки качества условий 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; проекты независимой оценки качества условий оказания услуг, сформированные в соответствии с методикой формирования независимой оценки качества условий оказания услуг оцениваемыми организациями; проекты рейтингов оцениваемых организаций	До 31.12.2018
7.	Формирование проектов оценки качества условий 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.		