

УТВЕРЖДЕНО  
приказом Министерства просвещения и науки  
Кабардино-Балкарской Республики  
от «20» 05 2024 г. № 20/412

## ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на выполнение работ (оказание услуг) по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой 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 в Кабардино-Балкарской Республике, в 2024 году

### **1. Наименование закупаемых работ (услуг)**

Выполнение работ (оказание услуг) по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам (государственными/муниципальными/негосударственными), а также индивидуальными предпринимателями, оказывающие соответствующие услуги (при наличии).

### **2. Цели и задачи**

Цели:

2.1. Повышение качества условий оказания услуг населению и деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам.

2.2. Повышение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам.

2.3. Установление диалога между организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программами гражданами - получателями услуг.

Задачи:

2.4. Получение информации о качестве условий предоставления услуг и об удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг в организациях, в отношении которых проводится НОК в 2024 году.

2.5. Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг.

2.6. Формирование предложений об улучшении качества условий осуществления деятельности поставщиков социальных услуг

### **3. Объем закупаемых работ (услуг)**

В соответствии с настоящим Техническим заданием Исполнитель должен выполнить работы (оказать услуги) по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в организациях социального обслуживания согласно Перечню организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества в 2024 году, утвержденному Общественным советом Минпросвещения КБР по НОК (приложение № 1), включая описание методов, каналов сбора, обработки и обобщения информации о деятельности организаций, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, рекомендации для каждого поставщика социальных услуг по улучшению качества их деятельности, общие рекомендации для повышения качества условий осуществления услуг социального обслуживания в Кабардино-Балкарской республике.

### **4. Общие требования к выполнению работ (оказанию услуг)**

4.1. Услуги должны быть оказаны в соответствии с:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», статья 95.2 (далее – Федеральный закон № 273-ФЗ);

Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 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» (далее – Федеральный закон № 392-ФЗ);

Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав 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, включая единые требования к такой информации, и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта 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 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 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» (далее – Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, Методика выявления и обобщения мнения граждан);

Приказ Минтруда России от 27 октября 2023 года №777н «О внесении изменений в Методику 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, утвержденную приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. №675н»;

Приказ Минтруда России от 28 декабря 2023 г. № 899 «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

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»;

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» (далее – Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н);

Методические рекомендации Минпросвещения России к Единому порядку расчета показателей независимой 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 (с учетом отраслевых особенностей).

Сопутствующие нормативные правовые акты:

Указ Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2012 г. № 1317 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и подпункта «и» пункта 2 Указа Президента

Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

Постановление Правительства Российской Федерации 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» (далее – Правила размещения информации на сайте образовательной организации);

Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. № 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации» (далее – Требования к структуре официального сайта).

4.2. Совокупность используемых при оказании услуг методов должна позволить получить информацию о деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам по следующим направлениям:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

4.3. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются по каждой организации, в отношении которой проводится независимая оценка качества, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг согласно приложению № 2 и приложению № 3.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

- официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в т.ч. официальные страницы организаций на сайтах органов власти – при наличии), информационные стенды в помещениях указанных организаций;

- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» bus.gov.ru (в том числе на предмет анализа сведений о наличии и работе с жалобами и обращениями граждан);

- результаты изучения условий оказания услуг в организации, полученные следующими способами:

- включенное наблюдение - изучение наличия, функционирования и состояния условий непосредственно при посещении организации;

- «контрольная закупка» (обращение в организацию по телефону, по электронной почте, на электронные сервисы от имени получателя услуг/от имени виртуального получателя услуг);

- изучение наличия и состояния условий доступности организаций и доступности услуг для инвалидов непосредственно в помещении организации;

- опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг на основе единой формы анкеты с использованием сервисов официального сайта и/или приложений гражданина и оператора;

- опрос потребителей услуг с использованием анкеты, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет, в отношении которой проводится

независимая оценка качества условий оказания услуг или на официальном сайте федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации (органа местного самоуправления);

- опрос потребителей услуг с использованием анкеты, размещенной на специализированном сайте/сервисе организаций, с которыми в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд заключены государственные (муниципальные) контракты на выполнение работ;

- опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг на основе единой формы опроса в очном формате на основе интервью, телефонного опроса, на официальном сайте организации и т.п.).

- Общий объем выборки получателей услуг, мнение которых о качестве условий оказания услуг должно быть проанализировано в рамках НОК, формируется с учетом требований Методики выявления и обобщения мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов и устанавливается в размере 40% от количества получателей услуг в организации в течение календарного года, предшествующего году проведения НОК, но не более 600 человек от каждой организации. При расчете и формировании выборки необходимо учитывать принципы разумной целесообразности и достаточности.

#### **Рекомендации по формированию объема генеральной и выборочной совокупностей респондентов**

Получатели образовательных услуг	ДО	ОО, ДОД	СПО
Обучающиеся	-	+ лица, достигшие 14 лет	+
Родители (законные представители)	+	+	+
Генеральная совокупность	Соответствует общей численности получателей услуг в организации. Рассчитывается с учетом численности обучающихся в течение календарного года, предшествующего году проведения НОКО	Соответствует общей численности получателей услуг в организации. Рассчитывается как сумма общей численности обучающихся и численности обучающихся, в течение календарного года, предшествующего году проведения НОКО	Соответствует общей численности получателей услуг в организации. Рассчитывается как двойная численность обучающихся (обучающиеся и их родители (законные представители) в течение календарного года, предшествующего году проведения НОКО

Выборочная совокупность	40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации, осуществляющей образовательную деятельность
-------------------------	---

- При проведении работ (оказании услуг) по сбору и обобщению информации в рамках НОК оператор должен учитывать необходимость обеспечения охвата не менее 20% выборочной совокупности получателей услуг с использованием сервисов официального сайта, в том числе посредством:

- привлечения внимания и обеспечения доступа через QR-код к анкете, размещенной на официальном сайте;
- через сервисы официального сайта мобильное приложение для гражданина
- «Наше мнение» и мобильное приложение «Оператора»;
- очного взаимодействия представителей оператора с гражданами и динамического заполнения опросного листа в формате интервью с использованием приложения оператора.

При отсутствии в организации получателей услуг - инвалидов целесообразно предусмотреть включение в состав участников оценки представителей Общественного совета по НОК, в том числе общественных советов по НОК при организациях осуществляющих образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, общественных организаций инвалидов, специалистов, имеющих специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов, волонтеров, владеющих компетенциями для проведения такой оценки на соответствие установленным требованиям<sup>1</sup>.

Сбор информации проводится очно, при непосредственном посещении организации и всех ее филиалов, территориально обособленных структурных подразделений и иных объектов, находящихся на балансе организации, подлежащей оценке, на площадке которых осуществляется оказание услуг.

4.4. При проведении работ (оказании услуг) по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями рекомендуется использование единого инструментария – мобильного приложения для Оператора, данные которого синхронизируются с данными официального сайта.

## **5. Требования к результатам выполнения работ (оказания услуг)**

Результатом выполнения работ (оказания услуг) является информационно-аналитический отчет об оказанных услугах по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества организациями в 2024 году (далее – Отчет).

Отчет представляется по всем организациям, включенным в перечень организаций, подлежащих оценке в 2024 году (в соответствии с приложением 1 к техническому заданию), на бумажном носителе и в форме электронного документа (в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки информации и размещение на официальном сайте).

Проведение оценки осуществляется в соответствии с Порядком действий в рамках сбора информации о качестве условий оказания услуг (приложение к Техническому заданию или к государственному контракту).

Отчет должен содержать:

- согласованные с заказчиком план-график проведения мероприятий по сбору информации и, объем генеральной и выборочной совокупности в каждой организации;

<sup>1</sup> СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».

- списочный состав экспертных групп по каждой организации, подлежащей НОК в соответствии с технически заданием, должен быть представлен в составе отчетной документации;

- первичные данные по показателям НОК в соответствии с Единым порядком расчета показателей независимой оценки качества;

- информацию о фактическом объеме выборочной совокупности граждан – получателей услуг, принявших участие в оценке удовлетворенности качеством условий оказания услуг (в разрезе методов и каналов сбора мнения граждан), с обоснованием;

- документальные свидетельства, подтверждающие достоверность представленной информации (фото/видео материалы из организации, подтверждающие наличие и состояние условий оказания услуг в организациях, подлежащих НОК, заполненные опросные листы в бумажном виде по итогам очных интервью с получателями услуг и/или выгрузка данных в электронном формате при использовании мобильного приложения оператора), информация о количестве выездов в организации, список экспертов, проводивших сбор информации непосредственно в организациях, подлежащих оценке;

- результаты обобщения данных в разрезе показателей и критериев оценки;

- результаты обобщения данных об информации, размещенной на официальных сайтах организаций в сети Интернет и информационных стендах в их помещениях;

- сведения об удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг,

- значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг поставщиками социальных услуг (в баллах), рассчитанные в соответствии с Единым порядком расчета показателей независимой оценки качества;

- результаты обобщения данных в разрезе территориальной специфики и/или распределенной структуры организаций, подлежащих оценке (в том числе - с учетом имеющихся филиалов, территориально обособленных структурных подразделений и иных объектов, находящихся на балансе организации, подлежащей оценке, на площадке которых осуществляется оказание услуг), в разрезе видов/типов организаций (в том числе - с учетом различий требований и алгоритмов расчета показателей для организаций, осуществляющих образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, закрепленным законодательно);

- конкретные недостатки по каждой организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.

В соответствии с требованиями технического задания, в отчет *могут быть дополнительно включены:*

- рейтинги организаций, прошедших оценку по критериям, по показателям НОК;

- сопоставление фактических и предельных значений показателей и критериев НОК, в т.ч. с учетом средних значений по совокупности организаций, осуществляющих образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам (медианные значения), максимальных значений по субъекту/муниципальному образованию, фактических значений по каждой организации, осуществляющей образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, а также сравнительный анализ результатов текущего года с результатами независимой оценки качества за последние 2 года (в разрезе каждого критерия и показателей оценки независимой оценки качества условий оказания услуг) с формулированием выводов о причинах повышения или снижения результатов;

- анализ ключевых (типовых или наиболее распространенных) недостатков в целом по субъекту;

- общие выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций;

- презентация результатов сбора и обобщения информации для проведения независимой экспертизы и демонстрации результатов выполнения работ (оказания услуг) на заседании общественного совета по НОК.

Государственный заказчик:

Исполнитель:

/ \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

М.П.

/ \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

М.П.