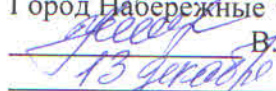


Утверждаю
Председатель Общественного совета
при Исполнительном комитете
Муниципального образования
Город Набережные Челны

В.А. Зайцева
13 января 2021 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

по проведению независимой оценки качества условий
осуществления образовательной деятельности, организациями,
осуществляющими образовательную деятельность

Заказчик:

Общественный совет при Исполнительном комитете муниципального образования город Набережные Челны Республики Татарстан (далее Заказчик)

Исполнитель – организация-оператор:

Набережночелнинская городская профсоюзная организация работников образования в лице председателя – благополучателя;

Основание для проведения работ:

- 1) Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
- 2) Федеральный Закон от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- 3) Федеральный Закон от 21 июля 2016 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) Приказ Минобрнауки от России от 05.12.2014 №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
- 5) ГБУ «Центр экономических и социальных исследований Республики Татарстан при Кабинете Министров Республики Татарстан «порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными (муниципальными) организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- 6) Решение Общественного совета при Исполнительном комитете муниципального образования город Набережные Челны Республики Татарстан от 13.01.2022г., протокол заседания ОС №1 «Об утверждении перечня муниципальных образовательных учреждений дошкольного образования, общественного образования и дополнительного образования, подлежащих НОК»;
- 7) Федеральный закон от 05.12.2017г. №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».
- 8) Приказ Минтруда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018г. №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».

Наименование видов работ:

Проведение независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными образовательными учреждениями дошкольного образования, общего образования и дополнительного образования

- проведение анкетирования потребителей образовательных услуг (родителей, законных представителей детей) в образовательных учреждениях дошкольного образования и дополнительного образования (допустить часть участников анкетирования из числа обучающихся в возрасте 14 лет и старше);
- проведение экспресс-опроса потребителей образовательных услуг (родителей, законных представителей детей), обучающихся учреждений дополнительного образования (в возрасте 14 лет и старше);
- сбор и обобщение данных, полученных в ходе НОК условий образовательной деятельности;
- обработка и анализ информации, полученной в ходе НОК условий образовательной деятельности;
- разработка экспертного заключения для каждого образовательного учреждения;
- иные виды работ, услуг, не противоречащих законодательству Российской Федерации.

Цель проведения работ:

Получение сведений от потребителей услуг и народных экспертов об образовательной деятельности муниципальных образовательных учреждений. Выявление информационного, организационного и содержательного дефицита условий для предоставления образовательных услуг муниципальными образовательными учреждениями и определение путей их решения.

Задачи:

- 1) Обеспечить анкетирование, экспресс-опрос потребителей образовательных услуг
- 2) Организовать в образовательных учреждениях, сбор сведений, проанализировать практику условий организации предоставления образовательных услуг потребителям в сфере образования:
 - дошкольного образования - 43 учреждений (приложение 1);
 - общего образования - 23 учреждение (приложение 2);
- 3) Подготовить экспертные заключения и сформировать рейтинг муниципальных учреждений по качеству условий для оказания услуг населению города в сфере образования.

Принципы проведения независимой оценки качества условий для образовательной деятельности:

При проведении процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере образования должны соблюдаться следующие принципы:;

- а) открытость и доступность информации об учреждении (в баллах / процентах);
- б) комфортность условий предоставления услуг (в баллах / процентах);
- в) доступность услуг для инвалидов
- г) доброжелательность, вежливость и компетентность работников (в баллах / процентах);
- д) удовлетворенность качеством оказания услуги (в баллах / процентах).

Требования к выполнению работ:

Методика измерений и оценок должна отвечать требованиям соответствующих методическим рекомендациям по проведению независимой оценки качества условий для образовательной деятельности муниципальных учреждений, осуществляющих образовательную деятельность.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий для муниципальных учреждений, осуществляющих образовательную деятельность:

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации "				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами ¹ : - на информационных стендах в помещении организации,	100 баллов	30%	30 баллов

	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".			
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждении) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
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 услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"²			
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	100 баллов	50%	50 баллов
2.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"³			
3.1. ³	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;	100 баллов	30%	30 баллов

	-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	100 баллов	40%	40 баллов
3.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"²			
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)	100 баллов	40%	40 баллов
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)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	100 баллов	20%	20 баллов

	вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)			
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"²			
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)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100 %	100 баллов

Сроки выполнения работ:

(для дошкольных образовательных учреждений)

Начало выполнения работ: 03 октября 2022 года.

Окончание выполнения работ: 17 октября 2022 года.

(для средних образовательных школ)

Начало выполнения работ: 03 октября 2022 года.

Окончание выполнения работ: 17 октября 2022 года.

Документация работ: (предоставить заказчику материалы на бумажных и электронных носителях):

1. Сводная таблица результатов для размещения на федеральном сайте ([WWW bus.gov.ru](http://WWW.bus.gov.ru))/
2. Экспертное заключение для каждого муниципального учреждения.
3. Аналитическая справка о результатах НОК оказания услуг муниципальными учреждениями дошкольного образования, общего образования и дополнительного образования.

Перечень бюджетных учреждений дошкольного образования, подведомственных управлению образования Исполнительного комитета муниципального образования город Набережные Челны Республики Татарстан, в отношении которых будет проведена независимая оценка качества в 2022 году.

1	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 5 «Теремок»
2	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад комбинированного вида №6 "Незабудка"
3	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад №7 "Рябинушка"
4	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад компенсирующего вида № 8 "Зоренька"
5	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад комбинированного вида № 12 "Гусельки"
6	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида №16 «Скворушка»
7	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад общеразвивающего вида №20 "Олеся"
8	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Центр развития ребёнка- детский сад №21 «Радость»
9	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад №25 "Сказка"
10	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательному -речевому направлению развития детей№26"Лейсан"
11	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №28 «Снежинка»
12	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад № 29 "Березка"
13	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад №30 "Белочка"
14	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение №31 "Красная шапочка"
15	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида №32 «Чайка»
16	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 33 "Колобок"
17	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад комбинированного вида № 35 "Соловушка"
18	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад комбинированного вида № 40 "Колосок"
19	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Центр развития ребёнка- детский сад №47 "" Айгуль"
20	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида №55 «Шалунишка»
21	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №58 «Тополек»
22	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Центр развития ребёнка - детский сад №64 "Ландыш"
23	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад комбинированного вида №71 "Кораблик"

- 24 Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 76 "Ветерок"
- 25 Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад №80 "Реченька"
- 26 Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Центр развития ребенка - детский сад № 83 "Фея"
- 27 Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад комбинированного вида №84 "Серебряное копытце"
- 28 Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Центр развития ребенка -детский сад № 86 "Электроник"
- 29 Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад №88 "Лесовичок"
- 30 Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад №93 "Ласточка"
- 31 Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад № 94 "Лилия"
- 32 Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад № 95 "Балкыш"
- 33 Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад общеразвивающего вида №96 "Умничка"
- 34 Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №101 «Щелкунчик»
- 35 Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательному - речевому направлению №102 «Созвездие»
- 36 Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение №104 «Бэлэкэч»
- 37 Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад комбинированного вида №106 «Забава»
- 38 Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребёнка - детский сад № 111 «Батыр»
- 39 Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад № 114 «Челнинская мозаика»
- 40 Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад № 115 «Звездочки»
- 41 Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад № 118 «Яблочко»
- 42 Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида №130 «Калейдоскоп»
- 43 Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательному-речевому направлению развития воспитанников №131 «Лучики»

Перечень бюджетных учреждений общего образования, подведомственных управлению образования Исполнительного комитета муниципального образования город Набережные Челны Республики Татарстан, в отношении которых будет проведена независимая оценка качества в 2022 году.

- 1 Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №1"
- 2 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Гимназия №2 им. М.Вахитова"
- 3 Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №4"
- 4 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №6"
- 5 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №9"
- 6 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №11"
- 7 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия № 14»
- 8 Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №15"
- 9 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №18 с углубленным изучением отдельных предметов"
- 10 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №19 с углубленным изучением предметов"
- 11 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №22"
- 12 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №25"
- 13 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №28"
- 14 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Гимназия №29"
- 15 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №31 с углубленным изучением отдельных предметов"
- 16 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №32" с углубленным изучением отдельных предметов
- 17 Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №35 с углубленным изучением предметов"
- 18 Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №40 с углубленным изучением отдельных предметов"
- 19 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №44 с углубленным изучением отдельных предметов"
- 20 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №53"
- 21 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №58"
- 22 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Полилингвальная гимназия № 59 «Адымнар-Чаллы»
- 23 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Лицей интернат №79"