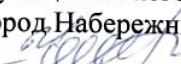


Утверждаю  
Председатель Общественного совета  
при Исполнительном комитете  
Муниципального образования  
Город Набережные Челны  
  
В.А. Зайцева  
18 декабря 2019г.

## 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 15.01.2020г., 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 - 46 учреждений (приложение 1);
  - общего образования - 24 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
<b>1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации "</b>				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами <sup>1</sup> : - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в	100 баллов	30%	30 баллов

	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
<b>Итого</b>			<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>
<b>2.</b>	<b>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"<sup>2</sup></b>			
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
<b>Итого</b>			<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>
<b>3.</b>	<b>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>			
3.1. <sup>3</sup>	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	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные	100 баллов	40%	40 баллов



	<p>услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;</li> <li>- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>			
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
<b>4.</b>	<b>Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"<sup>2</sup></b>			
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, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
<b>5.</b>	<b>Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"<sup>2</sup></b>			
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	100 баллов	30%	30 баллов

	услуг)			
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: 21 сентября 2020 года.

Окончание выполнения работ: 04 октября 2020 года.

(для средних образовательных школ)

Начало выполнения работ: 05 октября 2020 года.

Окончание выполнения работ: 18 октября 2020 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 и по делам молодежи Исполнительного комитета муниципального образования город Набережные Челны Республики Татарстан, в отношении которых будет проведена независимая оценка качества в 2020 году.**

1. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 1 «Шатлык»
2. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 2 «Алсу»,
3. МБДОУ «Детский сад № 4 «Веселинка»,
4. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 9 «Алан»,
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 17 «Лесная сказка»,
6. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 23 «Светлячок»
7. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «ЦРР -детский сад № 34 «Золотая рыбка»,
8. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 36 «Золотой ключик»,
9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 39 «Веселый улей»,
10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 41 «Подснежник»,
11. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 44 «Золушка»,
12. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 45 «Машенька»,
13. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 46 «Земляничка»,
14. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад компенсирующего вида № 48 «Винни-Пух»,
15. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «ЦРР-детский сад № 51 «Торнакай»,
16. МБДОУ «Детский сад № 52 «Сказка»,
17. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 53 «Крепыш»,
18. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 60 «Иволга»,
19. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 61 «Аленушка»,
20. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 65 «Машенька»,
21. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад компенсирующего вида № 67 «Надежда»,
22. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 74 «Айсылу»,
23. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 78 «Елочка»,
24. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 79 «Вишенка»,
25. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 81 «Гульчачак»,
26. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 82 «Подсолнушек»,

27. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 90 «Елочка»,
28. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «ЦРР -детский сад № 98 «Планета детства»,
29. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 99 «Дулкын»,
30. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №100 «Жар-птица»,
31. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 103 «Тургай»,
32. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 105 «Дюймовочка»,
33. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 107 «Салават купере»,
34. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 109 «Курай»,
35. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 110 «Курочка ряба»,
36. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 113 «Непоседы»,
37. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 116 «Фиалка»,
38. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 117 «Уенчык»,
39. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 119«Кроха»,
40. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 120 «Ладушки»,
41. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 121 «Сабантуй»,
42. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 122 «АБВГДейка»,
43. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 123 «Акчарлак»,
44. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 124 «Капитошка»,
45. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 125 «Смешарики»,
46. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 126 «Бисеринки»,

**Перечень бюджетных учреждений общего образования, подведомственных управлению образования и по делам молодежи Исполнительного комитета муниципального образования город Набережные Челны Республики Татарстан, в отношении которых будет проведена независимая оценка качества в 2020 году.**

1. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 3»
2. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 10»
3. Муниципальное автономное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 21»
4. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 23»
5. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 24»
6. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Гимназия № 26»
7. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 30»
8. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 33»
9. Муниципальное автономное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №34 с углубленным изучением предметов»
10. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 39»
11. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 41»
12. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 42»
13. Муниципальное автономное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 50 углубленным изучением предметов»
14. Муниципальное автономное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 51»
15. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 52»
16. Муниципальное автономное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 55»
17. Муниципальное автономное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 56»
18. Муниципальное автономное образовательное учреждение «Гимназия № 57»
19. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 60»
20. Муниципальное автономное образовательное учреждение «Гимназия № 61»
21. Муниципальное автономное образовательное учреждение «Гимназия № 76»
22. Муниципальное автономное образовательное учреждение «Гимназия № 77»
23. Муниципальное автономное образовательное учреждение «Лицей № 78 им. А.С.Пушкина»
24. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения № 85»