Приложение

**Проект Типового технического задания**

**на оказание услуги** **по сбору, обобщению и анализу информации для проведения Общественным советом при \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ независимой оценки качества оказания услуг организациями**

**в 20\_\_ году**

1. **Общие сведения**
	1. Наименование предмета закупки: проведение сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования)* (далее – оцениваемые организации), расположенными на территории Республики Татарстан, для проведения Общественным советом при \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ независимой оценки качества в 20\_\_ году (далее – услуга) в соответствии с требованиями Федерального закона от 21 июля 2014 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».
	2. Заказчик услуги: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления, в отношении подведомственных учреждений которого осуществляется независимая оценка качества оказания услуг).*
	3. Источник финансирования: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(бюджет Республики Татарстан, местный бюджет)*.
	4. Место оказания услуги: Республика Татарстан.
	5. Срок оказания услуги: с момента заключения договора до «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года.
2. **Цель оказания услуги**
	1. Целью оказания услуги является формирование проектов оценки качества оказания социальных услуг оцениваемыми организациями и проектов их рейтингов для проведения Общественным советом при \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ независимой оценки качества в 20\_\_ году.
	2. Объектом оценки являются \_\_\_\_ *(количество)* организаций, оказывающих услуги в сфере\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(культуры, социального обслуживания, охраны здоровья или образования)*, расположенных на территории Республики Татарстан, в отношении которых Общественным советом при \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ проводится независимая оценка качества оказания услуг в 20\_\_ году.
3. **Объем оказываемой услуги**

Перечень оцениваемых организаций приведен в приложении №1 к настоящему Типовому техническому заданию.

В соответствии с настоящим Типовым техническим заданием необходимо:

1) провести сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг оцениваемыми организациями;

2) подготовить проект независимой оценки качества 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 предоставления социальных услуг и проектов рейтингов оцениваемых организаций;

предоставление отчетов Заказчику.

1. **Требования к оказываемой услуге**
	1. Оценка качества выполняется в соответствии с требованиями Федерального закона от 21 июля 2014 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».
	2. Требования к используемым критериям оценки качества

При предоставлении услуги используются:

перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями (представлен в приложении №2 к настоящему Типовому техническому заданию);

перечень дополнительных показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями (приведен в приложении №3 к настоящему Типовому техническому заданию) *(в случае установления Общественным советом при \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)*.

* 1. 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 государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

4) результаты анализа статистической информации органов исполнительной власти Республики Татарстан, органов местного самоуправления и оцениваемых организаций;

5) результаты оценки исполнения государственных, муниципальных заданий, оценки соответствия фактических значений показателей качества услуг, предоставляемых организациями, значениям, установленным стандартами качества;

6) результаты опроса (глубинное и формализованное, полуформализованное интервьюирование, интервью, проводимые в порядке самообследования организаций, анкетирование, проведение фокус-групп):

получателей услуг;

работников организаций;

представителей общественных объединений, экспертного сообщества;

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

8) 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.).

* 1. Требования к методике проведения оценки качества
		1. Оценка качества оказания услуг оцениваемыми организациями должна выполняться с использованием инструментария, включающего:

порядок сбора информации, в том числе проведения опросов (глубинное и формализованное, полуформализованное 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.

* + 1. 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.
		2. Оценка содержания и формы представления информации о деятельности организаций, размещаемой на официальных сайтах оцениваемых организаций, выполняется в соответствии с требованиями, установленными приказом \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*приводится один из приказов федеральных исполнительных органов государственной власти, приведенных в приложении №4 к настоящему Типовому техническому заданию).*
		3. 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, охраны здоровья, образования)*.
	1. Требования к результатам оценки качества
		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 (*перечисляются группы пользователей в зависимости от вида деятельности*):

*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.;*

*5) органы исполнительной власти, органы местного самоуправления:*

*при принятии управленческих решений, в том числе при кадровых перестановках, разработке программ по развитию системы образования, проведении конкурсного отбора лучших образовательных организаций, при распределении грантов и т.д.;*

*б) организации здравоохранения:*

1. *потребители услуги:*

*для обеспечения дополнительной информацией о качестве работы медицинской организации, в том числе путем формирования рейтингов медицинских организаций;*

*в целях реализации права выбора конкретной медицинской организации для получения услуги в сфере здравоохранения;*

1. *медицинские организации в целях:*

*определения результативности деятельности медицинской организации и принятия своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации ее деятельности;*

*своевременного выявления негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуги в сфере здравоохранения, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий;*

*3) органы исполнительной власти:*

*при принятии управленческих решений, в том числе при кадровых перестановках, разработке программ по развитию системы здравоохранения, проведении конкурсного отбора лучших медицинских организаций, при распределении грантов, а также осуществлении стимулирования руководителей и работников медицинских организаций 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;*

1. *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;*

*3) органы исполнительной власти, органы местного самоуправления:*

*при принятии управленческих решений, в том числе при кадровых перестановках, разработке программ по развитию в сфере культуры, проведении конкурсного отбора лучших организаций культуры, при распределении грантов, а также осуществлении стимулирования руководителей и работников организаций культуры и т.д.;*

*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;*

 *3) органы исполнительной власти:*

*при принятии управленческих решений, в том числе при кадровых перестановках, разработке программ по развитию системы социального обслуживания, проведении конкурсного отбора лучших организаций социального обслуживания, при распределении грантов, а также осуществлении стимулирования руководителей и работников организаций социального обслуживания и т.д.*

* + 1. Требования к форме представления результата

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

**5. Перечень работ**

*Заказчиком приводится перечень выполняемых 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 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 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  |  |
| 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 |  |
| 3. | Формирование параметров выборки для проведения опросов получателей услуги в сфере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(культуры, социального обслуживания, охраны здоровья или образования)* |
| 4. | Разработка методики построения проектов независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями с учетом специфики их деятельности и их рейтингов |
| Этап 3. Сбор, обработка и анализ первичных данных о качестве предоставления услуг оцениваемыми организациями |
| 5. | Проведение «полевого этапа» исследования деятельности организаций в сфере \_\_\_\_\_\_\_\_ *(культуры, социального обслуживания, охраны здоровья или 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  |  |
| Этап 4. Анализ и подготовка проектов оценки качества 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 оказания услуг, сформированные в соответствии с методикой формирования независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями;проекты рейтингов оцениваемых организаций |  |
| 7. | Формирование проектов оценки качества 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 |

Приложение №1

к Типовому техническому заданию

на оказание услуги по сбору,

обобщению и анализу информации

для проведения Общественным

советом при \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

независимой оценки качества

оказания услуг организациями

в 20\_\_ году

**Перечень оцениваемых организаций, в отношении которых**

**Общественным советом при \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ проводится независимая оценка качества оказания услуг в 20\_\_ году**

| № п/п | Вид организации | Наименование организации | Адрес | Контактный телефон | Адрес электронной почты |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Приложение №2

к Типовому техническому заданию

на оказание услуги по сбору,

обобщению и анализу информации

для проведения Общественным

советом при \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

независимой оценки качества

оказания услуг организациями

в 20\_\_ году

**Перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры**

*Заказчиком приводится перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг, утвержденные федеральными исполнительными органами государственной власти:*

*для оценки организаций культуры – приказом Минкультуры России от 25 февраля 2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;*

*для оценки организаций социального обслуживания – приказом Минтруда России от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»;*

*для оценки образовательных организаций – приказом Минобрнауки России от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;*

*для оценки медицинских организаций – приказом Минздрава России от 28 ноября 2014 г. № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»;*

*для оценки организаций в сфере физической культуры и спорта – приказом Минспорта России от 19 марта 2013 г. № 121 «О методических рекомендациях по организации независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта».*

Приложение №3

к Типовому техническому заданию

на оказание услуги по сбору,

обобщению и анализу информации

для проведения Общественным

советом при \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

независимой оценки качества

оказания услуг организациями

в 20\_\_ году

**Перечень показателей, характеризующих дополнительные критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры**

*Заказчиком приводится перечень показателей, установленных Общественным советом при \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дополнительно к показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг (в случае принятия такого решения Общественным советом при \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_).*

Приложение №4

к Типовому техническому заданию

на оказание услуги по сбору,

обобщению и анализу информации

для проведения Общественным

советом при \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

независимой оценки качества

оказания услуг организациями

в 20\_\_ году

**Перечень нормативных правовых актов федеральных исполнительных органов государственной власти, используемых при осуществлении независимой оценки качества оказания услуг**

1. Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет».
2. Приказ Минздрава России от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Приказ Минтруда России от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)».
4. Приказ Минтруда России от 30.08.2013 № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания».
5. Приказ Минспорта России от 19.03.2013 № 121 «О методических рекомендациях по организации независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта».
6. Приказ Минобрнауки России от 14.06.2013 № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией».
7. Приказ Минобрнауки России от 10.12.2013 № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию».
8. Приказ Минкультуры России от 30.09.2013 № 1505 «О методических рекомендациях по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры».
9. Приказ Минздрава России от 31.10.2013 № 810а «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения».
10. Письмо Минобрнауки России от 14.10.2013 № АП-1994/02 «О методических рекомендациях по внедрению НСОКО» (вместе с «Методическими рекомендациями по проведению независимой системы оценки качества работы образовательных организаций»).