



РЕСПУБЛИКА ДАГЕСТАН
АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
«КАЯКЕНТСКИЙ РАЙОН»

ул.Джабраиловой, д.36, с.Новокаякент, Каякентский район, Республика Дагестан, 368560; тел.: +7(87248)-2-12-42, тел./факс+7(87248)-2-13-90; e-mail: kkentrayon@e-dag.ru, <https://www.kmr05.ru>

Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е

« 29 » 07. 2019г.

№ 284-р

О назначении организации - оператора по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и образования в МР «Каякентский район»

В целях реализации постановления Правительства Республики Дагестан от 13 августа 2015 года №239 « О независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»:

1. Назначить муниципальное бюджетное учреждение «Редакция районной газеты «Луч справедливости» организацией - оператором проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и образования в 2019 году (далее - оператор).

2. Утвердить:

2.1. техническое задание организации - оператора для осуществления сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры и образования (приложение №1);

2.2. план проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и образования (приложение №2, №3);

3. Оператору:

3.1. обеспечить сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры и образования в МР «Каякентский район», в соответствии с техническим заданием;

3.2. предоставить Общественному совету при администрации МР «Каякентский район» результаты обобщения и анализа информации для формирования рейтинга деятельности учреждений культуры и образования в МР «Каякентский район» в 2019 году;

4. Ответственным за размещение информации о НОКО на сайте bus.gov.ru назначить Эскендерова Герейхана Мусаевича, оператора МКУ «Дом детского творчества» администрации МР «Каякентский район».

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации муниципального района Ибрагимову О.К.

6. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его официального подписания.

**Глава
муниципального района**

М.Н.Гаджиев

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации для проведения Общественным советом независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и образования в 2019 году

1. Общие сведения

1.1. Наименование предмета: проведение сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры и образования (далее - оцениваемые организации), расположенными на территории МР «Каякентский район», для проведения Общественным советом по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги (далее Общественный совет) независимой оценки качества в 2019 году (далее - услуга) в соответствии с требованиями Федерального закона от 5 декабря 2018 г. № 592-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья и образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-санитарной экспертизы».

1.2. Заказчик услуги: Общественный совет независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры и образования.

1.3. Исполнитель услуги: МБУ «Редакция газеты «Луч справедливости».

1.4. Место оказания услуги: МР «Каякентский район».

1.5. Срок оказания услуги с 01 августа 2019 по 01 декабря 2019 года.

2. Цель оказания услуги

2.1. Целью оказания услуги является формирование проектов оценки качества оказания социальных услуг оцениваемыми организациями и проектов их рейтингов для проведения Общественным советом независимой оценки качества в 2019 году.

2.2. Объектом оценки являются 9 организаций, оказывающих услуги в сфере образования и культуры, расположенные на территории МР «Каякентский район», в отношении которых Общественным советом проводится независимая оценка качества оказания услуг в 2019 году (приложение № 2, №3).

3. Объем оказываемой услуги

План проведения НОКО и перечень оцениваемых организаций приведен в приложении №2, №3 к настоящему распоряжению.

В соответствии с техническим заданием необходимо:

1) провести сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг оцениваемыми организациями, согласно плану проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг в сфере

образования и культуры, утвержденных протоколом №1 заседания Общественного совета от 09.04.2019 г.;

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.

4. Требования к оказываемой услуге

4.1. Оценка качества выполняется в соответствии с требованиями Федерального закона от 5 декабря 2018 г. № 592-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья и образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-санитарной экспертизы».

4.2. Требования к используемым критериям оценки качества.

При предоставлении услуги используются:

перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями.

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 государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.Bus.gov.ru;

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

5. результаты опроса (анкетирование) получателей услуг;

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 (анкетирование);

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 Рособнадзора от 29.05.2014 г. № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации» и в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 г. № 277. «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах органов местного самоуправления и организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Требования к результатам оценки качества.

Основания для проведения работ:

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 и организации в сфере культуры:

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 и деятельность в сфере культуры, 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 и услуг в сфере культуры;

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 и деятельность в сфере культуры: 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 и культуры, проведении конкурсного отбора лучших образовательных организаций и организаций культуры, при распределении грантов и т.д.;

4.5.2. 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. Перечень работ в рамках оказания услуги в разрезе этапов

№ п/п	Содержание услуги, конечный результат	Отчетный материал	Срок представления отчетных материалов
1	2	3	
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	
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 образования и культуры.		
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 образования и культуры.	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 это результат проведения «полевого этапа» исследования организации.	Аналитический отчет о качестве оказания услуг оцениваемым организациями: проекты независимой оценки качества оказания услуг сформированные в соответствии с методикой формирования независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями: проекты рейтинге 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.		

Таблица 2.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

N п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые	100 баллов	30%	30 баллов

	вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)			
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием	100 баллов	50%	50 баллов

	сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)			
2.2	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее 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 услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и	100 баллов	40%	40 баллов

	<p>графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>			
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении	100 баллов	40%	40 баллов

	в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100 %	100 баллов

Таблица 3.

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации)

N п/п	Показатели
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт) <1>
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
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 образовательных услуг)

II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

N п/п	Показатели
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;

	<ul style="list-style-type: none"> - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов

N п/п	Показатели
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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
3.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

N п/п	Показатели
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)
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)
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций

N п/п	Показатели
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)
5.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
5.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Конфиденциальность информации

Результаты работы являются конфиденциальной информацией. Заказчик может использовать материалы работы по своему усмотрению. Исполнитель может использовать материалы работы для аналитических отчетов, рейтингов.

Исполнитель не имеет права передавать эти материалы третьим лицам без согласия Заказчика, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации, и по запросам органов исполнительной власти в субъектах Российской Федерации, ведающих вопросами образования.

Исполнитель не несет ответственности за действия Заказчика по соблюдению последним положений Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Документация, предъявляемая Заказчику;

По окончании работ исполнитель на бумажном и электронном носителе представляет документы:

- 1) перечень образовательных организаций, прошедших ОКО ОД;
- 2) аналитическую справку о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности.

Приложение №2
к распоряжению администрации
от 2019 г. № _____

П Л А Н
проведения независимой оценки качества условий оказания услуг,
организациями сферы культуры МР "Каякентский район"

№ п/п	Дата проведения	Наименование организации
1.	12.11.2019г.	МКУ "Каранайаульский сельский дом культуры»
2.	13.11.2019г.	МКУ «Капкайкентский сельский дом культуры»
3.	14.11.2019г.	МКУ «Дружбинский сельский дом культуры»

Приложение №3
к распоряжению администрации
от 2019 г. №_____

П Л А Н
проведения независимой оценки качества условий оказания услуг,
организациями сферы образования МР "Каякентский район"

№ п/п	Дата проведения	Наименование организации
1.	22.10.2019г	МКОУ «Джаванкентская СОШ»
2.	23.10.2019г.	МКОУ «Новокаякентская начальная школа – детский сад»
3.	24.10.2019г.	МКОУ «Инчхенская НОШ»
4.	25.10.2019г.	МКДОУ «Детский сад с. Первомайское»
5.	26.10.2019г.	МКУ ДО «Детская школа искусств», с.Каякент
6.	28.10.2019г.	МКУ ДО «СДЮСШОР, с.Каякент»