**Приложение 5**

**к постановлению АМР «Гумбетовский район»**

**От \_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 г. №\_\_\_**

**Техническое задание для осуществления сбора, обобщения и анализа информации для учреждений оказывающих услуги населению в сфере социального обслуживания**

**1. Виды работ, осуществляемые оператором**

1. Осуществление сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказываемых услуг в сфере социального обслуживания.

2. Представление информации о результатах мониторинга качества оказываемых услуг для проведения независимой оценки качества деятельности муниципальных учреждений, проектов рейтингов их деятельности в Общественный Совет при администрации МР «Гумбетовский район».

**2. Условия выполнения работ**

1. Сбор, обобщение и анализ информации проводится по критериям:

* открытость и доступность информации об организациях, оказывающих услуги населению в сфере социального обслуживания;
* комфортность условий, в которых оказываются услуги населению в сфере социального обслуживания;
* доброжелательность, вежливость, компетентность работников;
* удовлетворенность качеством деятельности организаций, оказывающих услуги населению в сфере социального обслуживания.

2. Для получения информации используется открытая (общедоступная) информация о деятельности муниципальных учреждениях, размещаемая на официальных источниках, в том числе официальном сайте района; государственная и ведомственная статистическая отчетность;

3. Для сбора информации, позволяющей оценивать значения показателей удовлетворенности, выявлять проблемы работы учреждений и ожидания получателей социальных услуг могут использоваться опросы получателей услуг, экспертные интервью, наблюдение за предоставлением социальных услуг, а также данные опросов, отзывов об учреждениях, полученные на официальном сайте учреждения в сети «Интернет». Опросы получателей услуг могут проводиться в сетевом формате.

4. Даты начала и окончания проведения работ определяются Общественным Советом;

5. Организация, выполняющая функции оператора не должна быть аффинированной с оцениваемыми учреждениями. Оператор предпринимает специальные действия, чтобы избежать конфликта интересов при проведении оценки.

**3. Порядок (последовательность, этапы) выполнения работ**

* на момент начала выполнения работ предоставить в Общественный Совет методику сбора, обобщения и анализа информации;
* оперативно информировать Общественный Совет о ходе сбора, обобщения и анализа информации;
* в течение 3 рабочих дней до завершения работ, предоставить в Общественный Совет информацию о результатах мониторинга о качестве деятельности, учреждений оказывающих услуги населению в сфере социального обслуживания, проектов рейтингов их деятельности для согласования.

**4. Содержание работ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **П/п** | **Наименование работ** | **Содержание работ** | **Сроки**  **предоставления**  **работ** |
| 1. | Осуществление сбора, обобщения и анализа информации о качестве  деятельности, учреждений оказывающих услуги населению в сфере социального обслуживания | 1. Осуществление сбора информации, касающейся открытости и доступности информации о деятельности, учреждений оказывающих услуги населению в сфере социального обслуживания  (источник информации: официальные сайты учреждений, оказывающих услуги населению в сфере социального обслуживания).  2. Осуществление сбора информации о комфортности условий, в которых оказываются услуги населению в сфере социального обслуживания (источники информации: формы федерального статистического наблюдения, информация, полученная от учредителя, с официальных сайтов учреждений).  3.Осуществление сбора информации касающейся доброжелательности, вежливости, компетентности работников, удовлетворенности качеством оказываемых услуг в сфере социального обслуживания. Источник информации: анкетирование, опросы потребителей услуг. Для проведения опросов возможно использование ресурсов сайтов учреждений , результатов опросов, проводимых в учреждениях, оказывающих услуги населению в сфере социального обслуживания.  4. Обобщение и анализ информации, формирование предварительных результатов оценки качества работы учреждения и рейтингов.  5.Представление результатов обобщения и анализа в Общественный Совет при администрации МР «Гумбетовский район». | до 10 июня |

**5. Перечень организаций для проведения независимой оценки качества оказания услуг**

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказываемых услуг населению в социальной сфере, осуществляемой муниципальными учреждениями, должен быть проведен учредителем.

Информация собирается с открытых источников информации (официальные сайты учреждений; государственная и ведомственная статистическая отчетность; нормативные правовые акты; данные проведенных социологических исследований, позволяющих оценивать значения показателей удовлетворенности, выявлять проблемы работы муниципальных учреждений: опросы получателей услуг, экспертные интервью, наблюдение за оказываемой услугой; данные опросов, отзывы об организациях, полученные на официальном сайте учреждения в сети «Интернет»).

Опросы общественного мнения, а также экспертные опросы с участием специалистов системы  
образования и культуры проводятся в сетевом формате, что позволит минимизировать сроки и объем затрат на получение первичных данных.

Мнения участников опроса учитываются анонимно и используются в обобщенном виде исключительно в исследовательских целях.

Организационно-техническая поддержка работы респондентов по заполнению опросов осуществляется Оператором. Оператор организует опросы респондентов на базе учреждения, к которому относится респондент и обеспечивает респонденту техническую возможность заполнения анкетного опроса непосредственно на сетевом ресурсе или на бумажном носителе. Респондент вправе заполнить анкету на бумажном носителе. Анкеты, заполненные респондентами на бумажных носителях, передаются оператору для перевода данных в электронный формат с использованием сетевого ресурса.

Оператор обязан при обеспечении процедуры заполнения анкеты респондентом следовать правилам работы с персональными данными, гарантирующими независимость участникам анкетного опроса и анонимность анкетирования.

**6. Ожидаемые результаты**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **п/п** | **Наименование работ** | **Ожидаемые результаты** |
| 1 | Осуществление сбора, обобщения и анализа информации о качестве  деятельности, учреждений оказывающих услуги населению в сфере социального обслуживания | 1. Осуществлен сбор, обобщение и анализ информации о качестве  деятельности, учреждений оказывающих услуги населению в сфере социального обслуживания в соответствии с критериями и показателями  2.Предоставлен отчет об итогах сбора, обобщения, анализа информации о качестве деятельности, учреждений оказывающих услуги населению в сфере социального обслуживания  , в общественный совет.  3. Составлен предварительный рейтинг учреждений оказывающих услуги населению в сфере социального обслуживания , сформировано заключение результатов качества работы учреждений, предложения об улучшении их качества работы. |

**7. Требования к сроку и объему предоставления гарантий качества услуг**

Работы должны быть проведены на условиях, обеспечивающих их качество, предусмотренное п. 6 на весь период выполнения работ.