

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на выполнение научно-исследовательских работ по теме:
«Проведение независимой оценки и изучение мнения населения о качестве государственных услуг, предоставляемых государственными дошкольными образовательными учреждениями Чеченской Республики»

I. Общие положения

Настоящее техническое задание определяет требования к составу и объемам выполнения научно-исследовательских работ по теме: «Проведение независимой оценки и изучение мнения населения о качестве государственных услуг, предоставляемых государственными дошкольными образовательными учреждениями Чеченской Республики» (далее – работы).

Работы выполняются в рамках государственной программы Чеченской Республики «Обеспечение финансовой устойчивости Чеченской Республики», подпрограммы «Повышение эффективности бюджетных расходов Чеченской Республики», утвержденной Постановлением Правительства Чеченской Республики №351 от 19.12.2013 г.

II. Цели и задачи выполнения работ

Основной целью выполнения настоящих работ является проведение комплексной оценки качества государственных услуг в сфере дошкольного образования (далее – услуг) и определение фактического уровня удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых государственными дошкольными образовательными учреждениями Чеченской Республики (далее - дошкольными образовательными учреждениями).

Основными задачами выполнения работ являются:

1. Проведение независимой оценки качества услуг дошкольных образовательных учреждений.
2. Проведение социологического опроса с целью изучения мнения населения о качестве услуг, предоставляемых дошкольными образовательными учреждениями.
3. Проведение опроса работников дошкольных образовательных учреждений и представителей Комитета Правительства Чеченской Республики по дошкольному образованию с целью установления основных факторов, препятствующих дальнейшему повышению уровня качества предоставляемых услуг дошкольными образовательными учреждениями.
4. Построение рейтингов дошкольных образовательных учреждений по результатам независимой оценки, а также по итогам изучения мнения населения о качестве предоставляемых ими услуг.

III. Требования к составу и объему выполняемых работ

Работы по настоящему техническому заданию выполняются в один этап.

Срок выполнения работ – в течение 60 календарных дней с момента заключения контракта.

В рамках настоящего технического задания должны быть выполнены следующие работы.

- 1. Проведение независимой оценки качества услуг дошкольных образовательных учреждений.**

1.1.Разработка системы показателей и методики независимой оценки качества услуг дошкольных образовательных учреждений.

Система показателей должна позволять оценить качество услуг и условия их предоставления с учетом особенностей различных категорий потребителей и особенностей самих учреждений. Для разработанных показателей должен быть определен алгоритм их расчета, а также состав и источники необходимых исходных данных.

Состав показателей должен обеспечить возможность проведения оценки качества услуг дошкольных образовательных учреждений по следующим направлениям:

- качество образовательного процесса (по дошкольным образовательным программам, программам дополнительного образования и т.п.);
- качество услуг по присмотру и уходу за детьми (содержание детей, обеспечение питанием и т.п.);
- обеспеченность кадровыми ресурсами (преподавательский состав, административно-управленческий состав, вспомогательный персонал и т.п.);
- обеспеченность материально-техническими ресурсами (оснащение основных помещений, прилегающих участков игровым и техническим оборудованием, методическое обеспечение и т.п.);
- обеспеченность финансовыми ресурсами.

В качестве исходных данных за соответствующий отчетный период должны быть использованы:

- утвержденные государственные задания на предоставление услуг (выполнение работ);
- отчеты учреждений о выполнении государственных заданий на предоставление услуг (выполнение работ);
- отчеты учреждений по формам федерального статистического наблюдения;
- отчеты учреждений по ведомственным формам мониторинга предоставления услуг (выполнения работ).

В соответствии с разработанной системой показателей должен быть определен регламент проведения сбора и систематизации необходимых первичных данных, а также методика независимой оценки качества услуг дошкольных образовательных учреждений.

1.2.Проведение независимой оценки качества услуг дошкольных образовательных учреждений.

Перечень учреждений, по которому будет проводиться независимая оценка качества услуг дошкольных образовательных учреждений за отчетный период:

1	МБДОУ Детский сад №2 «Айшат» с.Ведено	366337, Чеченская Республика, Веденский район, с.Ведено, ул.Первомайская 24	80
2	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 1 «Радуга» г. Гудермес Гудермесского муниципального района»	г. Гудермес, ул. Белореченская, 33	140

3	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 2 г. Гудермес Гудермесского муниципального района»	г. Гудермес, ул. Р. А. Кадырова, 154	240
4	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 4 «Беркат» г. Гудермес Гудермесского муниципального района»	г. Гудермес, ул. Кирова, 158	180
5	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 6 «Теремок» г. Гудермес Гудермесского муниципального района»	г. Гудермес, ул. Хасбулатова, 2-б	100
6	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 7 г. Гудермес Гудермесского муниципального района»	г. Гудермес, ул. Школьная, 4	140
7	МБДОУ «Детский сад №2 имени Зелимхана Кадырова с.Бачи-Юрт Курчалоевского района»	366316, Чеченская Республика Курчалоевский район, с.Бачи-Юрт, ул.Заречная	240
8	МБДОУ «Детский сад №1 «Серло» с.КурчалойКурчалоевского района»	366314, Чеченская Республика, Курчалоевский район, с.Курчалой ул.2-Западная Курчалоевский район, с. Курчалой, ул. Дакаева	100
9	МБДОУ № 1 «Родина» г. Грозного	ЧР, г. Грозный, ул. Звеньевая	120
10	МБДОУ № 2 «Колосок» г. Грозного	ЧР, г. Грозный, ул. Поповича,8	60
11	МБДОУ № 3 «Дружба» г. Грозного	ЧР, г. Грозный, ул. Пушкина, 3	60

12	МБДОУ № 4 «Беркат»	г. Грозный	ЧР, г. Грозный, ул. А. Кадырова, 181/1	40
13	МБДОУ № 5 «Дики»	г. Грозного	ЧР, г. Грозный, Киши Шовхалова, 120/14	140
14	МБДОУ № 8 «Зезаг»	г. Грозного	ЧР, г. Грозный, ул. Ученическая, 23	60
15	МБДОУ № 10 «Аленушка»	г. Грозного	ЧР, г. Грозный, 12 участок	240
16	МБДОУ № 6 «Березка»	г. Грозного	ЧР, г. Грозный, ул. Автоматчиков, 114	140
17	МБДОУ № 7 «Солнышко»	г. Грозного	ЧР, г. Грозный, ул. Ученическая, 2	120
18	МБДОУ «Детский сад №2 Улыбка» с.п. Знаменское»		366813, ЧР, Надтеречный район, с. Знаменское ул. Дзержинского 9	160
19	МБДОУ «Детский сад «Солнышко» с.п. Знаменское»		366813, ЧР, Надтеречный район, с. Знаменское ул. Центральная ,17	90
20	МБДОУ «Детский сад «Сказка» с.п. Горагорское»		366818, ЧР, Надтеречный район ,с. Горагорское	40
21	МБДОУ «Детский сад № 1 «Теремок» ст. Шелковская		ст.Шелковская ул. Теренина, 23	75
22	МБДОУ «Детский сад №3 «Седарчий» ст.Шелковская		Ст.Шелковская Ул.Грейдерная,3	120
23	МБДОУ «Детский сад № 4 «Радуга» ст. Шелковская		ст. Шелковская ул. Шерипова , 4	40
24	МБДОУ «Детский сад «Ручеек» с.Коби		с. Коби ул. Дагестанская ,35	15
25	МБДОУ «Детский сад «Улыбка» ст.Каргалинская		ст. Каргалинская ул. Баррикадная,17	100

26	МБДОУ № 1 «Солнышко»	с. Серноводское» ул. Советская, 2	60
27	МБДОУ № 2 «Радуга»	с. Серноводское» ул. Калинина,22	100
28	МБДОУ «Детский сад № 1 г. Урус-Мартан»	г. Урус-Мартан ул.Набережная,9	60
29	МБДОУ «Детский сад №2 «Ромашка» г. Урус-Мартан»	г. Урус-Мартан ул. Ленина,141	100
30	МБДОУ «Детский сад № 3 «Иман» г. Урус-Мартан»	г. Урус-Мартан ул. Въездная, б/н	160
31	МБДОУ «Детский сад №4 «Седарчий» г. Урус-Мартан»	г.Урус-Мартан ул. Обьездная, б/н	180
32	МБДОУ «Детский сад №1 «Ласточка» г. Аргун»	Чеченская Республика, 366310.г. Аргун,ул. Дружбы Народов, 2а	240
33	МБДОУ «Детский сад №2 «Солнышко» г. Аргун»	Чеченская Республика, 366310. г. Аргун, ул. Шоссейная. 109а	280
34	МБДОУ «Детский сад №3 «Звездочка» г. Аргун»	Чеченская Республика, 366310. г. Аргун, ул. Гагарина, 10б	300
35	МБДОУ «Детский сад №4 «Радуга» г. Аргун»	Чеченская Республика, 366310. г. Аргун, ул. Шоссейная. 72а	140
36	МБДОУ «Детский сад №5 «Светлячок» г. Аргун»	Чеченская Республика, 366310. г. Аргун, ул. ул.Янтарная, 59	120
37	МБДОУ №1 ст. Наурская Наурского муниципального района	366128, ЧР, ст. Наурская, ул. Лермонтова, 34а	240
38	МБДОУ №2 «Родничок» ст. Наурская Наурского муниципального района	366128, ЧР, ст. Наурская, ул. Московская, 62а	140
39	МБДОУ№3 «Березка» с. Чернокозово Наурского муниципального района	366134, ЧР, с. Чернокозово, ул. Строителей, 1	140
40	МБДОУ №4 «Сказка» с. Алпатово Наурского	366130, ЧР,	250

По итогам проведения независимой оценки в соответствии с разработанной методикой должны быть построены рейтинги дошкольных образовательных учреждений по качеству предоставления услуг, в том числе отдельно по направлениям оценки.

2. Проведение социологического опроса с целью изучения мнения населения о качестве услуг, предоставляемых дошкольными образовательными учреждениями, а также опроса работников дошкольных образовательных учреждений и представителей Комитета Правительства Чеченской Республики по дошкольному образованию.

2.1. Проведение социологического опроса родителей воспитанников дошкольных образовательных учреждений.

2.1.1. Построение программы социологического опроса, разработка анкет для родителей воспитанников дошкольных образовательных учреждений.

Проведению опроса должна предшествовать разработка программы опроса для группы респондентов - родителей воспитанников дошкольных образовательных учреждений (по всевозрастным группам воспитанников).

Программа проведения опроса должна включать в себя следующие разделы:

- задачи проведения опроса;
- предмет проведения опроса;
- модель выборки, обоснование необходимого размера репрезентативной выборки;
- критерии оценки удовлетворенности качеством предоставляемых услуг;
- порядок сбора и инструментарий получения информации;
- макет анкеты;
- порядок и методы проведения опроса;
- формы и виды контроля процесса и результатов проведения опроса;
- методы обработки и анализа полученной по результатам опросов информации.

Основным инструментарием для получения информации должна быть структурированная анкета. Вопросы, включаемые в анкету, должны быть нацелены на выяснение образовательных запросов и уровня удовлетворенности родителей воспитанников качеством предоставляемых услуг в дошкольных образовательных учреждениях по следующим направлениям:

- качество образовательного процесса (по дошкольным образовательным программам, программам дополнительного образования и т.п.);
- качество услуг по присмотру и уходу за детьми (содержание детей, обеспечение питанием и т.п.);
- обеспеченность кадровыми ресурсами (преподавательский состав, вспомогательный персонал и т.п.);
- обеспеченность материально-техническими ресурсами (оснащение основных помещений, прилегающих участков игровым и техническим оборудованием, методическое обеспечение и т.п.);
- обеспеченность финансовыми ресурсами.

2.1.2. Проведение социологического опроса родителей воспитанников дошкольных образовательных учреждений согласно разработанной программе:

- опрос (интервьюирование) родителей воспитанников дошкольных образовательных учреждений;
- контроль качества проведения опроса (интервьюирования) и выбраковка недостоверных данных.

2.1.3. Обработка и анализ результатов социологического опроса родителей воспитанников дошкольных образовательных учреждений:

- обработка заполненных анкет родителей воспитанников методами математической статистики в различных аналитических разрезах (по возрастным группам воспитанников, в разрезе дошкольных образовательных учреждений и т.д.);
- обобщение итогов проведенного социологического опроса и построение рейтинга дошкольных образовательных учреждений по качеству предоставляемых ими услуг.

2.2. Проведение опроса работников дошкольных образовательных учреждений и представителей Комитета Правительства Чеченской Республики по дошкольному образованию.

2.2.1. Построение программы опроса, разработка анкет для работников дошкольных образовательных учреждений и представителей Комитета Правительства Чеченской Республики по дошкольному образованию.

Проведению опроса должна предшествовать разработка программы опроса для следующих групп респондентов:

- педагогический персонал дошкольных образовательных учреждений по соответствующим возрастным группам воспитанников;
- представители Комитета Правительства Чеченской Республики по дошкольному образованию - ведущие специалисты, начальники отделов.

Программа проведения опроса должна включать в себя следующие разделы:

- задачи проведения опроса;
- предмет проведения опроса;
- порядок сбора и инструментарий получения информации;
- макеты анкет (для каждой группы респондентов);
- порядок и методы проведения опроса;
- формы и виды контроля проведения опроса;
- методы обработки и анализа полученной информации.

Основным инструментарием для получения информации должны быть структурированные анкеты, разработанные для каждой группы респондентов. Вопросы, включаемые в анкеты, должны быть нацелены на установление основных факторов, препятствующих дальнейшему повышению уровня качества предоставляемых услуг дошкольными образовательными учреждениями, по следующим направлениям:

- организация образовательного процесса (по дошкольным образовательным программам, программам дополнительного образования и т.п.);
- организация и создание условий для осуществления присмотра и ухода за детьми (содержание детей, обеспечение питанием и т.п.);
- обеспеченность кадровыми ресурсами (преподавательский состав, вспомогательный персонал и т.п.);

- обеспеченность материально-техническими ресурсами (оснащение основных помещений, прилегающих участков игровым и техническим оборудованием, методическое обеспечение и т.п.);
- обеспеченность финансовыми ресурсами.

2.2.2. Проведение опроса работников дошкольных образовательных учреждений и представителей Комитета Правительства Чеченской Республики по дошкольному образованию согласно разработанной программе:

- опрос (интервьюирование) работников дошкольных образовательных учреждений и представителей Комитета Правительства Чеченской Республики по дошкольному образованию);
- контроль качества проведения опроса (интервьюирования).

2.2.3. Обработка и анализ результатов опроса работников дошкольных образовательных учреждений и представителей Комитета Правительства Чеченской Республики по дошкольному образованию:

- обработка данных заполненных анкет в разрезе дошкольных образовательных учреждений;
- обобщение итогов проведенного опроса и описание основных выявленных факторов, препятствующих дальнейшему повышению уровня качества предоставляемых услуг дошкольными образовательными учреждениями.

IV. Требования к форме предоставления результатов выполнения работ

По итогам выполнения работ должен быть подготовлен отчет, содержащий следующую информацию:

- систему показателей оценки качества услуг дошкольных образовательных учреждений, регламент проведения сбора и систематизации первичных данных;
- методик проведения независимой оценки качества услуг дошкольных образовательных учреждений;
- рейтинги дошкольных образовательных учреждений по качеству предоставления услуг, сформированные по результатам проведения независимой оценки;
- программу проведения социологического опроса родителей воспитанников дошкольных образовательных учреждений;
- обобщенные итоги проведенного социологического опроса родителей воспитанников дошкольных образовательных учреждений и рейтинг дошкольных образовательных учреждений по качеству предоставляемых ими услуг;
- программу проведения опроса работников дошкольных образовательных учреждений и представителей Комитета Правительства Чеченской Республики по дошкольному образованию;
- обобщенные итоги проведенного опроса работников дошкольных образовательных учреждений и представителей Комитета Правительства Чеченской Республики по дошкольному образованию и описание основных выявленных факторов, препятствующих дальнейшему повышению уровня качества предоставляемых услуг дошкольными образовательными учреждениями.

В дополнение к отчету в электронном виде должны быть предоставлены первичные данные (анкеты), социально-демографические сведения об опрошенных респондентах, участвовавших в социологическом опросе.

Отчет о выполнении работ должен быть оформлен в соответствии с требованиями ГОСТ 7-32.2001 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления» и вместе с прилагаемыми к нему дополнительными материалами записан на электронном носителе (CD) в формате совместимом с MS Office 2003, Adobe Acrobat.