**Техническое задание**

на оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий осуществления деятельности государственными организациями культуры Республики Бурятия, а также муниципальными организациями культуры Республики Бурятия, расположенными на территории Республики Бурятия и осуществляющими деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджета Республики Бурятия в сфере культуры в 2021 году

|  |  |
| --- | --- |
| Общие сведения | Наименование оказываемых услуг: - оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий осуществления деятельности государственными организациями культуры Республики Бурятия, а также муниципальными организациями культуры Республики Бурятия, расположенными на территории Республики Бурятия и осуществляющими деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджета Республики Бурятия в сфере культуры в 2021 году;- оказание услуг по проведению социологического исследования проблем деятельности творческих союзов Республики Бурятия.Заказчик: Министерство культуры Республики Бурятия 670000, Республика Бурятия, г. Улан - Удэ, ул. Ленина, д. 30.Источник финансирования: средства республиканского бюджета Республики Бурятия на 2021 год.Срок оказания услуг: со дня заключения контракта до 1 ноября 2021 г.Место оказания услуг: Республика Бурятия |
| Разработка инструментария проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры | 1. При проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Республики Бурятия необходимо руководствоваться следующими нормативно-правовыми актами:1. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;2. Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 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»;3. Приказ Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;4. Приказ Минкультуры Российской Федерации от 20 февраля 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»;5. Приказ Минкультуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;6. Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. N 66н«О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».**2.**При проведении мониторинга деятельности творческих союзов Республики Бурятия необходима разработка программы социологического исследования и методического инструментария сбора и анализа данных по деятельности творческих союзов Республики Бурятия |
| Сбор, обобщение и анализ информации | Проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры осуществляется Исполнителем по каждой организации в сфере культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества (приложение № 1 к Техническому заданию) в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг (приложение № 2 к Техническому заданию).Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:а) официальные сайты организаций в сфере культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций (объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах – приложение № 3 к Техническому заданию);Оценивание содержания и технологических характеристик веб-сайтов организации культуры, может производиться дистанционно. Анализ содержания интернет - сайтов организаций проводится через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурса каждой организации с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, ссылок и коммуникационных сервисов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта, в том числе инвалидов по зрению.Анализ стендов организации культуры осуществляется путем просмотра содержимого стендов каждой организации, содержащих информацию для получателей услуг. При этом выявляются и фиксируются наличие соответствующих текстов, документов, качество их содержания, удобство доступа к информации для посетителя организации культуры. б) результаты изучения условий оказания услуг организациями в сфере культуры, включающие: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;обеспечение комфортных условий предоставления услуг; обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;Наблюдения по обеспечению доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий, проводят подготовленные работники Исполнителя. При проведении наблюдений по оценке комфортности условий предоставления услуг и доступности для инвалидов помещений и услуг производится фотосъемка.в) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг.В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг применяется их опрос, который осуществляется в следующих формах:- анкетирование получателей услуг в помещении организации культуры;- телефонный опрос получателей услуг.Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации культуры в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (далее - объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества. Информация об общей численности получателей услуг для расчета объема выборочной совокупности респондентов (численности получателей услуг, подлежащих опросу)предоставляется Исполнителю Министерством культуры РБ в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью в течение 3 рабочих дней со дня заключения контракта.Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.Исполнителем разрабатывается Проект графика выездов в организации и согласовывается с Министерством культуры РБ в течение 5 дней со дня заключения государственного контракта;В целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Исполнительнепосредственно посещает 100% организаций для сбора информации. При изучении мнения получателей услуг не менее 70% анкет должно быть заполнено в ходе личного анкетирования получателей услуг в помещении организации культуры.Представление первичных исследовательских данных по обследованным организациям (рабочие карты, заполненные анкеты для получателей услуг, фотографии, скриншоты) после проведения независимой оценки каждой организации культуры согласно графика выездов.2. Проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры осуществляется Исполнителем по каждой организации в сфере культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества (приложение № 1 к Техническому заданию) в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг (приложение № 2 к Техническому заданию).Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:2.)При проведении мониторинга деятельности творческих союзов Республики Бурятия необходимо выполнить следующий Перечень работ:2.1. сформировать набор индикаторов деятельности творческих союзов в области профессиональной деятельности;2.2. сформировать набор интегральных характеристик в области профессиональной деятельности творческих союзов, рассчитываемых на основе индикаторов п.2.1;* 1. произвести расчет интегральных характеристик п.2.2. по данным первичного сбора данных;
	2. произвести экспертную трактовку собранных и рассчитанных данных в целях выявления проблем функционирования творческих союзов и ожиданий от профессиональной деятельности

При проведении социологического исследования Исполнитель осуществляет: 1. **Подготовительный этап**
* Разработку программы и инструментария социологического исследования, включающего использование следующих методов сбора данных:
* анкетного опроса представителей творческих союзов г. Улан-Удэ, респондентов по репрезентативной выборке в возрасте от 18 до 65 лет, в муниципальном образовании г. Улан-Удэ;
* опроса 30 экспертов – государственных служащих, научно-педагогических работников, экспертов в сфере культуры и искусства;
* анализ документов – нормативных правовых актов, документов госстатистики, материалов СМИ.
* Выборка творческих союзов, отобранных для проведения исследования, утверждается Заказчиком. Тип выборки – простая случайная выборка;
* Разработку и предоставление Заказчику календарного графика проведения полевого этапа исследования. В случае внесения изменений в календарный график Заказчик должен быть проинформирован не позднее чем через 1 день после внесения изменений;
* Разработку инструментария социологического исследования. Проект инструментария должен быть представлен Заказчику на утверждение в течение 5 дней с момента подписания контракта, Заказчик в течение 3-х дней анализирует предоставленный Исполнителем на согласование проект инструментария. В случае если анализ выявил необходимость корректировки, Заказчик передает соответствующие рекомендации и замечания Исполнителю. Исполнитель в течение 1 (одного) рабочего дня с момента предоставления Заказчиком рекомендаций и замечаний обязан предоставить откорректированный проект, в соответствии с предоставленными рекомендациями и замечаниями. В случае если предоставленный Исполнителем проект инструментария не нуждается в корректировке, он согласовывается Заказчиком.

Инструментарий должен соответствовать следующему ряду требований по повышению уровня надежности информации, получаемой в ходе исследования: а) Инструментарий должен быть анонимным; б) Инструментарий должен содержать сведения об организации, проводящей исследование, обращение к респонденту, состоящее из указания темы исследования и общей инструкции по заполнению; Подбор, инструктаж персонала, осуществляющего полевой этап исследования (далее – сбор данных). Сбор данных должен проводиться лицами, имеющими опыт проведения социологических опросов. 1. **Полевое исследование**
* Проведение сбор данных согласно утвержденной Заказчиком методике;
* Включает сбор первичных данных с применением методов опроса, анализа документов. Анализ и интерпретация данных с использованием программных продуктов обработки информации (SPSS, DA-системы и др.)
 |
| Представление результатов проведенного обследования | По результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Исполнитель должен представить заказчику итоговый отчет в электронном и печатном виде. Отчет должен быть набран в текстовом редакторе Word, шрифт TimesNewRoman, размер шрифта - 14, межстрочный интервал - 1, абзацный отступ - 1,25 см, поля слева - 2 см, поля (сверху, снизу, справа) - 1,5 см, нумерация страниц сплошная, начиная с первой.Отчёт о проделанной работе должен представляться заказчику в отпечатанном виде (прошитый, пронумерованный, скреплённый печатью и подписью Исполнителя) и на электронном носителе в формате .doc, .docx. Отчет должен включать:- методику проведения независимой оценки, исходные данные для проведения расчетов, информацию о данных, которые не учитывались при составлении расчетов интегральных значений показателей;- результаты независимой оценки по показателям (интегральные и средние значения), рейтинги организаций, общие итоги. - анализ и оценку качества работы организаций, занимающих высшие места в региональном рейтинге и имеющих наихудшие показатели по результатам проведенной оценки;- систематизацию выявленных проблем деятельности организаций;- сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;- выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций;- сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций с выявленными проблемами и ожиданиями получателей услуг.- рекомендации по улучшению качества деятельности по итогам проведения независимой оценки по каждой организации.- сравнительный анализ результатов независимой оценки государственных учреждений культуры за 2018 - 2020 годы.Исполнитель должен подготовить доклад и презентацию на основании итогового отчета. Отчет должен содержать наглядный (графический) материал.Доклад должен быть представлен в формате .doc. .docx объемом не менее 15 страниц А4 с возможностью правки текста. Текст доклада должен включать нумерацию кадров презентаций.Презентация должна быть подготовлена в электронной форме в формате .ppt, .pptx, с возможностью правки текста, логически представлять и дополнять доклад. В презентации количество кадров (слайдов) должно быть не менее 20.Каждый кадр должен иметь наименование, текстовое пояснение (иные характеристики).Срок представления аналитического сборника, доклада и презентаций для согласования с Заказчиком – не позднее 15 ноября 2021 года.2)По результатам мониторинга деятельности творческих союзов Республики Бурятия Исполнитель должен представить заказчику итоговый аналитический отчет в электронном и печатном виде. Отчет должен быть набран в текстовом редакторе Word, шрифт TimesNewRoman, размер шрифта - 14, межстрочный интервал - 1, абзацный отступ - 1,25 см, поля слева - 2 см, поля (сверху, снизу, справа) - 1,5 см, нумерация страниц сплошная, начиная с первой. Аналитический отчет должен содержать:а) описание итогов проведенного исследования;б) анализ, основанный на результатах, полученных при обработке массива первичных данных, выводы в соответствии с задачами исследования, рекомендации;в) приложение, содержащее таблицы и диаграммы частотных распределений ответов всех респондентов.г) выводы и предложения, обработанную и сгруппированную по каждому вопросу информацию, собранную в ходе проведения исследования.  Отчет должен иметь обязательное графическое сопровождение. Примерный объем аналитического отчета 10-25 страниц. Отчет о выполнении работ (оказании услуг), описывающий ход выполнения работ (услуг), на бумажном носителе, форматом А4 в двух экземплярах, в сброшюрованном виде и на электронном носителе. * Подготовка электронной презентации основных результатов исследования
1. **Требования к результатам работ**

По окончании работ Исполнитель передает Заказчику:* 100% массив опросных листов по итогам проведенного опроса населения на бумажном носителе;
* Массив первичной информации по результатам сбора данных (база данных в электронном виде в формате Excel);
* Аналитический отчет о результатах социологического исследования;
* Электронная презентация основных результатов исследования в формате PowerPoint.

Презентация должна быть подготовлена в электронной форме в формате .ppt, .pptx, с возможностью правки текста, логически представлять и дополнять доклад.Каждый кадр должен иметь наименование, текстовое пояснение (иные характеристики).Срок представления аналитического сборника, доклада и презентаций для согласования с Заказчиком – не позднее 15 ноября 2021 года. |
| Распространение результатов проведенной оценки | Подготовка пресс-релиза о промежуточных итогах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, об основных проблемах при проведении и о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры для размещения на официальном сайте заказчика, объемом 1 страница А4 в формате .doc, .docx. Личное участие представителя Исполнителя в совещаниях с Общественным советом при Минкультуры Республики Бурятия, органами местного самоуправления по вопросам проведения независимой оценки качества и по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры. |
| Требования к Исполнителю | - обеспечение открытости и доступности информации о деятельности Исполнителя, включая информацию о методах и каналах сбора, обобщения и анализа информации, опросные листы респондентов, обоснование выборки для опроса;-обеспечение оказания услуг специалистами, обеспечивающими междисциплинарный подход, а также оборудованием и другими ресурсами;- обеспечение у сотрудников Исполнителя, задействованных в оказании услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве услуг, необходимой квалификации, в том числе профессионального образования, ученой степени или звания, опыта работы, связанного с предметом контракта, и деловой репутации. |

**Приложение 1 к Техническому заданию**

**Перечень организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры Республики Бурятия в 2021 году**

**Муниципальные учреждения культуры**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Район** | **Наименование организации культуры** | **Адрес** |
| 84. | **г.Улан-Удэ** | МБКДУ «ДК п.Вагжанова»  | 670003, РБ, г. Улан-Удэ, ул. Гарнизонная, 12 |
| 85. | МАУ «Дирекция по паркам культуры и отдыха»  | 670000, РБ, г. Улан-Удэ, пр-кт Победы, 9 |
| 86. | МАУ «Социально-культурный центр «Кристалл» | 670004, РБ, г. Улан-Удэ, ул. Радикальцева, 5А |
| 87. | МАУ «Культурно-досуговый центр «Рассвет»»  | 670009, РБ, г. Улан-Удэ, ул. Краснодонская, 2А |
| 88. | МАУ «КДУ «Дом культуры «Забайкальский» | [670014, РБ, г. Улан-Удэ, мкр. Забайкальский, ул. Совхозная, 50/Д](file:///C%3A%5CUsers%5CUser%5CAppData%5CLocal%5CMicrosoft%5CWindows%5CDocuments%20and%20Settings%5Cuser%5C%D0%A0%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%87%D0%B8%D0%B9%20%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%BB%5C%D0%9D%D0%9E%D0%9A%20%D0%B2%202017%20%D0%B3%5C%D0%A2%D0%95%D0%A5%D0%97%D0%90%D0%94%D0%9D%D0%98%D0%95%5C670014%2C%20%D0%A0%D0%91%2C%20%D0%B3.%20%D0%A3%D0%BB%D0%B0%D0%BD-%D0%A3%D0%B4%D1%8D%2C%20%D0%BC%D0%BA%D1%80.%20%D0%97%D0%B0%D0%B1%D0%B0%D0%B9%D0%BA%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9%2C%20%D1%83%D0%BB.%20%D0%A1%D0%BE%D0%B2%D1%85%D0%BE%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D1%8F%2C%2050%5C%D0%94) |
| 89. | МАУ «КДУ «Дом культуры «Авиатор» | 670018, РБ, г. Улан-Удэ, 11 |
| 90. | МАУ «Культурно-досуговый центр «Заречный»  | 670023, РБ, г. Улан-Удэ, ул. Кабанская, 49 |
| 91. | МАУ «Молодежный художественный театр» | РБ, г.Улан-Удэ, ул. Димитрова, дом 2 |

**Приложение 2 к Техническому заданию**

**Характеристика показателей независимой оценки качества**

 (в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатель | Максимальнаявеличина | 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 [<1>](#P162):- на информационныхстендах 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 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) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 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>](#P163) |
| 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 сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 100 баллов | 50% | 50 баллов |
| 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. [<3>](#P164) | 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 графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| 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»*[<2>](#P163) |
| 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 в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| 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»*[<2>](#P163) |
| 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 |

1. <1>Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).
2. <2> Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.
3. <3> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

**Приложение № 3 к Техническому заданию**

**Установленный нормативными правовыми актами**

**объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Перечень информации | на информационных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети «Интернет» |
| 1 | 2 | 3 |
| **I. Общая информация об организации культуры**  |  |  |
| 1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты
 |  |  |
| 1. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
 |  |  |
| 1. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей
 |  |  |
| 1. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))
 | **Х** |  |
| 1. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты
 |  |  |
| 1. Режим, график работы организации культуры
 |  |  |
| **II. Информация о деятельности организации культуры** |  |  |
| 1. Виды предоставляемых услуг организацией культуры
 |  |  |
| 1. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)\*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\*
 | * **\***
 | * **\***
 |
| 1. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг
 | **Х** |  |
| 1. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
 | **Х** |  |
| 1. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события
 |  |  |
| 1. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)\*
 | * **\***
 | * **\***
 |
| **III. Информация о независимой оценке качества**  |  |  |
| 1. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
 |  |  |
| **Всего**  | **10 (8\*\*)** | **13 (11\*\*)** |

**Условные обозначения:**

* информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

**Х** информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

\* При отсутствии платных услуг и/или лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации **Инорм** уменьшается.

\*\* В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации **Инорм**, уменьшенное на число отсутствующих в организации культуры отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - \*).

**Приложение №4 к Техническому заданию**

**Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания**

**услуг организациями социальной сферы**

**Уважаемый участник опроса!**

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций культуры и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями культуры гарантируется.

**1.** При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

**Да**

**Нет (переход к** [**вопросу 3**](#P87)**)**

**2.** Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

**Да**

**Нет**

**3.** Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

**Да**

**Нет (переход к** [**вопросу 5**](#P93)**)**

**4.** Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

**Да**

**Нет**

**5.** Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

**Да**

**Нет**

**6.** Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

**Да**

**Нет (переход к** [**вопросу 9**](#P108)**)**

**7.** Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

**Да**

**Нет**

**8.** Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?

**Да**

**Нет**

**9.** Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

**Да**

**Нет**

**10.** Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

**Да**

**Нет (переход к** [**вопросу 13**](#P120)**)**

**11.** Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

**Да**

**Нет**

**12.** Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

**Да**

**Нет**

**13.** Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?

**Да**

**Нет**

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да

Нет

**15.** Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

**16.** Ваш пол

Мужской \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Женский  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**17.** Ваш возраст \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_