

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СТРУНИНО  
АЛЕКСАНДРОВСКОГО РАЙОНА  
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

от 14.09.2020

№ 102-р

*Об организации-операторе по проведению  
независимой оценки качества оказания услуг  
муниципальными учреждениями культуры*

Во исполнение постановления администрации Александровского района от 28.03.2017 № 656 «О формировании независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги», в соответствии с заключенным муниципальным контрактом

1. Определить исполнителем организацию-оператора по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» г.Струнино муниципальное казенное учреждение «Центр бухгалтерского учета и методической работы системы образования Александровского района» (МКУ «ЦБУМР»).

2. Определить исполнителем организацию-оператора по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным культурно-досуговым учреждением «Струнинский Дом культуры» муниципальное казенное учреждение «Центр бухгалтерского учета и методической работы системы образования Александровского района» (МКУ «ЦБУМР»).

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

4. Распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

И.о. главы местной администрации



А.О.Жугинский

## МУНИЦИПАЛЬНЫЙ КОНТРАКТ № 2

на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центральная библиотечная система» города Струнино для проведения независимой оценки в 2020г.

Источник финансирования – Бюджет муниципального образования город Струнино

г. Струнино

«31» августа 2020 г.

Администрация г. Струнино Александровского района Владимирской области, именуемая в дальнейшем «Заказчик», в лице Главы местной администрации Боярковой Ольги Ивановны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Муниципальное казенное учреждение «Центр бухгалтерского учета и методической работы системы образования Александровского района», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Корочкиной Елены Владимировны, действующего на основании Устава, с другой стороны, именуемые также Стороны, руководствуясь ст.ст. 525-534 ГК РФ, Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд», в соответствии с требованиями пункта 4 части 1 статьи 93 Федерального закона "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд" от 05.04.2013 N 44-ФЗ, заключили настоящий Муниципальный контракт (далее – Контракт) о нижеследующем:

### 1. ПРЕДМЕТ КОНТРАКТА

1.1. Исполнитель обязуется оказать услуги по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организации культуры г. Струнино (Приложение №1 к Техническому заданию) в 2020 году (далее – услуги) в соответствии с условиями настоящего Контракта и Техническим заданием (Приложение № 1), являющимся неотъемлемой частью настоящего Контракта, а Заказчик обязуется принять и оплатить надлежащим образом оказанные услуги в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Контрактом.

1.2. Адрес оказания услуг: Владимирская область, Александровский район.

1.3. Сроки оказания услуг: с момента заключения Контракта по 01 ноября 2020г.

### 2. КАЧЕСТВО ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

2.1. Качество оказываемых по Контракту услуг должно соответствовать требованиям Технического задания (Приложение №1), являющимся неотъемлемой частью Контракта.

2.2. Исполнитель обязан оказать услуги качественно, в полном объеме и в установленные сроки. Услуги, оказываемые по Контракту, должны соответствовать требованиям, установленным п. 2.1. Контракта и Техническим заданием. Услуги, не соответствующие требованиям Контракта и Технического задания, считаются не оказанными, и Заказчик вправе отказаться от их приемки и оплаты.

### 3. ЦЕНА КОНТРАКТА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

3.1. Цена Контракта составляет *1 000 (Одна тысяча) рублей 00 копеек*.

3.2. Цена является твердой и определяется на весь срок исполнения Контракта.

3.3. Заказчик обязуется оплатить оказанные услуги в течение 30 дней на основании счета/счета-фактуры, акта оказанных услуг, отчета. Датой оплаты считается дата списания денежных средств со счетов Заказчика. Авансирование по контракту не предусмотрено.

3.4. Оплата производится в безналичном порядке путем перечисления Заказчиком денежных средств по следующим реквизитам:

УФК по Владимирской области (Управление образования администрации Александровского района Владимирской области, л/с 04283005040)

601650, Владимирская область, г. Александров, Казарменный переулок, д.3

ИНН 3301015380

КПП 330101001

р/с 40101710800000010002

ОТДЕЛЕНИЕ ВЛАДИМИР Г.ВЛАДИМИР

БИК 041708001

3.5. Обязательства Заказчика по оплате считаются исполненными в момент зачисления денежных средств на счет Исполнителя.

3.6. Исполнитель обязуется осуществить оказание услуг, предусмотренного Контрактом со дня, следующего за датой заключений Контракта по 01.11.2020г.

3.7. Если Исполнитель не оказывает услуги своевременно по исполнению Контракта или оказывает не в полном объеме, так что оказание услуги к сроку становится явно невозможной, Заказчик вправе отказаться от исполнения Контракта и потребовать возмещения убытков.

3.8. Если во время оказания услуги станет очевидным, что она не будет выполнена надлежащим образом, Заказчик вправе назначить Исполнителю срок для устранения недостатков и в случае неисполнения Исполнителем в назначенный срок этого требования отказаться от Контракта либо поручить оказание услуги другому лицу за счет Исполнителя, а также потребовать возмещения убытков.

3.9. В случае, если контракт заключается с юридическим или физическим лицом, в том числе зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, сумма, подлежащая уплате заказчиком уменьшается на размер налогов, сборов и иных обязательных платежей в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации, связанных с оплатой договора, если в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах такие налоги, сборы и иные обязательные платежи подлежат уплате в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации заказчиком.

#### 4. ПРИЕМКА ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

4.1. Заказчик обязан с участием Исполнителя, осмотреть и принять оказанные услуги, а при обнаружении отступлений от Контракта, ухудшающих характеристики и качество оказанных услуг, или иных недостатков в оказанных услугах немедленно заявить об этом Исполнителю.

4.2. Заказчик обязуется осуществить с участием Исполнителя приемку оказанной услуги (ее результат) в течение 3 дней. Результат приемки оказанных услуг оформляется Актом оказания услуг в течение 1 рабочего дня.

4.3. Исполнитель обязуется в течение 1 дня письменно известить Заказчика о готовности результата оказанной услуги к сдаче.

4.4. Приемка оказанной услуги осуществляется в месте нахождения Заказчика по адресу: 601650, Владимирская обл., г. Александров, ул. Красной Молодежи, д. 7.

4.5. Извещение об обнаружении Заказчиком скрытых недостатков в результате оказанных услуг должно быть направлено Исполнителю не позднее 1 дня с момента их обнаружения.

4.6. При возникновении между Заказчиком и Исполнителем спора по поводу недостатков оказанной услуги или их причин по требованию любой из сторон должна быть назначена экспертиза. Расходы на экспертизу несет Исполнитель, за исключением случаев, когда экспертизой установлено отсутствие нарушений Исполнителем Контракта или причинной связи между действиями Исполнителя и обнаруженными недостатками. В указанных случаях расходы на экспертизу несет сторона, потребовавшая назначения экспертизы, а если она назначена по соглашению между сторонами, обе стороны поровну.

4.7. При уклонении Заказчика от принятия оказанной услуги Исполнитель не вправе продавать результат оказанной услуги в порядке, предусмотренном п. 6 ст. 720 ГК РФ.

4.8. Риск случайной гибели или случайного повреждения результата оказанной услуги до ее приемки Заказчиком несет Исполнитель.

#### 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. Стороны несут ответственность за неисполнение и ненадлежащее исполнение Контракта, в том числе за неполное и (или) несвоевременное исполнение своих обязательств по Контракту.

5.2. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения подрядчиком обязательств, предусмотренных контрактом, за исключением просрочки исполнения Поставщиком обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных контрактом, Заказчик направляет Поставщику требование об уплате штрафа в размере **100 (Сто) рублей 00 копеек**.

5.2.1. Размер штрафа устанавливается Контрактом в порядке, установленном пунктами 5.3 – 5.8., в виде суммы, в том числе рассчитываемой как процент цены Контракта, или в случае, если Контрактом предусмотрены этапы исполнения Контракта, как процент этапа исполнения Контракта (далее - цена контракта (этапа)).

5.3. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Поставщиком обязательств, предусмотренных Контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных Контрактом, размер штрафа устанавливается в следующем порядке (за исключением случаев, предусмотренных пунктами 5.4 – 5.7):

- а) 10 процентов цены Контракта (этапа) в случае, если цена Контракта (этапа) не превышает 3 млн. рублей;
- б) 5 процентов цены Контракта (этапа) в случае, если цена Контракта (этапа) составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно);
- в) 1 процент цены Контракта (этапа) в случае, если цена Контракта (этапа) составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей (включительно);
- г) 0,5 процента цены Контракта (этапа) в случае, если цена Контракта (этапа) составляет от 100 млн. рублей до 500 млн. рублей (включительно);
- д) 0,4 процента цены Контракта (этапа) в случае, если цена Контракта (этапа) составляет от 500 млн. рублей до 1 млрд. рублей (включительно);
- е) 0,3 процента цены Контракта (этапа) в случае, если цена Контракта (этапа) составляет от 1 млрд. рублей до 2 млрд. рублей (включительно);
- ж) 0,25 процента цены Контракта (этапа) в случае, если цена Контракта (этапа) составляет от 2 млрд. рублей до 5 млрд. рублей (включительно);
- з) 0,2 процента цены Контракта (этапа) в случае, если цена Контракта (этапа) составляет от 5 млрд. рублей до 10 млрд. рублей (включительно);
- и) 0,1 процента цены Контракта (этапа) в случае, если цена Контракта (этапа) превышает 10 млрд. рублей.

5.4. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Поставщиком обязательств, предусмотренных Контрактом, заключенным по результатам определения в соответствии с пунктом 1 части 1 статьи 30 Федерального закона

"О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд" (далее - Федеральный закон), за исключением просрочки исполнения обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных Контрактом, размер штрафа устанавливается в размере 1 процента цены договора (этапа), но не более 5 тыс. рублей и не менее 1 тыс. рублей.

5.5. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Поставщиком обязательств, предусмотренных Контрактом, заключенным с победителем закупки (или с иным участником закупки в случаях, установленных Федеральным законом), предложившим наиболее высокую цену за право заключения Контракта, размер штрафа рассчитывается в порядке, за исключением просрочки исполнения обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных Контрактом, и устанавливается в следующем порядке:

а) в случае, если цена Контракта не превышает начальную (максимальную) цену Контракта:

10 процентов начальной (максимальной) цены Контракта, если цена Контракта не превышает 3 млн. рублей;

5 процентов начальной (максимальной) цены Контракта, если цена Контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно);

1 процент начальной (максимальной) цены Контракта, если цена Контракта составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей (включительно);

б) в случае, если цена Контракта превышает начальную (максимальную) цену Контракта:

10 процентов цены Контракта, если цена Контракта не превышает 3 млн. рублей;

5 процентов цены Контракта, если цена Контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно);

1 процент цены Контракта, если цена Контракта составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей (включительно).

5.6. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Поставщиком обязательства, предусмотренного Контрактом, которое не имеет стоимостного выражения, размер штрафа устанавливается (при наличии в Контракте таких обязательств) в следующем порядке:

а) 1000 рублей, если цена Контракта не превышает 3 млн. рублей;

б) 5000 рублей, если цена Контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно);

в) 10000 рублей, если цена Контракта составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей (включительно);

г) 100000 рублей, если цена Контракта превышает 100 млн. рублей.

5.7. В случае если в соответствии с частью 6 статьи 30 Федерального закона Контрактом предусмотрено условие о гражданско-правовой ответственности Поставщиком за неисполнение условия о привлечении к исполнению Контракта, соисполнителей из числа субъектов малого предпринимательства, социально ориентированных некоммерческих организаций в виде штрафа, штраф устанавливается в размере 5 процентов объема такого привлечения, установленного Контрактом.

5.8. За каждый факт неисполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных Контрактом, размер штрафа устанавливается в следующем порядке:

а) 1000 рублей, если цена Контракта не превышает 3 млн. рублей (включительно);

б) 5000 рублей, если цена Контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно);

в) 10000 рублей, если цена Контракта составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей (включительно);

г) 100000 рублей, если цена Контракта превышает 100 млн. рублей.

5.9. Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения Поставщиком обязательства, предусмотренного Контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Контрактом срока исполнения обязательства, и устанавливается Контрактом в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пени ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от цены Контракта, уменьшенной на сумму, пропорциональную объему обязательств, предусмотренных Контрактом и фактически исполненных Поставщиком, за исключением случаев, если законодательством Российской Федерации установлен иной порядок начисления пени.

5.10. В случае просрочки исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, Поставщик, вправе потребовать уплаты неустоек (штрафов, пеней). Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения обязательства, предусмотренного Контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Контрактом срока исполнения обязательства.

5.11. Пеня устанавливается Контрактом в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пеней ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от не уплаченной в срок суммы (пункт 5 статьи 34 Федерального закона).

5.12. Общая сумма начисленных штрафов за неисполнение или ненадлежащее исполнение Поставщиком обязательств, предусмотренных Контрактом, не может превышать цену Контракта.

5.13. Общая сумма начисленных штрафов за ненадлежащее исполнение Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, не может превышать цену Контракта.

5.14. В случае если законодательством Российской Федерации установлен иной порядок начисления штрафа, чем порядок, предусмотренный Правилами, утвержденными постановлением Правительства российской Федерации от 30.08.2017 №1042, размер такого штрафа и порядок его начисления устанавливается Контрактом в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 6. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ КОНТРАКТА

6.1. Изменение Контракта:

6.1.1. Контракт может быть изменен по согласованию сторон в соответствии со ст. 95 Федерального закона №44-ФЗ.

6.1.2. Контракт считается измененным с момента установленного по соглашению сторон, либо указанного в законе.

6.2. Расторжение Контракта:

- 6.2.1. Контракт может быть расторгнут по соглашению сторон, по решению суда или в одностороннем порядке.
- 6.2.2. Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Контракта в соответствии с ч. 8-25 ст.95 Федерального закона №44-ФЗ, направив Исполнителю письменное уведомление.
- 6.2.3. При одностороннем отказе от исполнения Контракта он будет считаться расторгнутым по истечении 10 дней после получения одной стороной соответствующего уведомления от другой стороны.
- 6.2.4. В случае нарушения Исполнителем любого из сроков поставки товара, согласованных сторонами, в период действия Контракта Заказчик вправе потребовать его расторжения и взыскания с Исполнителя причиненных убытков. Указанное нарушение признается сторонами существенным (п. 2 ст. 450 ГК РФ).

## 7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

7.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если оно явилось следствием природных явлений, действия внешних объективных факторов и прочих обстоятельств непреодолимой силы и если эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение настоящего договора.

7.2. Срок исполнения обязательств по настоящему договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действовали обстоятельства непреодолимой силы, а также последствия, вызванные этими обстоятельствами.

7.3. Если обстоятельства непреодолимой силы или их последствия будут длиться более одного месяца, то стороны имеют право на досрочное расторжение настоящего договора.

## 8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

8.1. В случае возникновения любых противоречий, претензий и разногласий, а также споров, связанных с исполнением настоящего Контракта, Стороны предпринимают все усилия для урегулирования таких противоречий, претензий и разногласий в добровольном порядке.

8.2. В случае если указанные споры и разногласия не могут быть разрешены путем переговоров, они подлежат разрешению в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации, в Арбитражном суде по месту нахождения Заказчика.

## 9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Срок действия настоящего Контракта в соответствии с Приложением № 1 «Техническое задание»

9.2. Перечень приложений к Контракту.

9.2.1 Приложение №1 «Техническое задание»

## 10. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

### Заказчик:

Администрация г. Струнино Александровского района Владимирской области  
Адрес: 601671, Владимирская область, Александровский район, г.Струнино, ул. Воронина, д.1  
УФК по Владимирской области  
(Администрация города Струнино л/с 04283005080)  
ИНН: 3311015171  
КПП: 331101001  
Отделение Владимир г. Владимир  
БИК 041708001  
р/с 40204810800080000081

### Исполнитель:

МКУ «ЦБУМП»  
Адрес: 601650, Владимирская область, г. Александров, Казарменный пер., д.3  
ИНН 3301034908  
КПП 330101001  
л/с 03283D02590  
Отделение Владимир г. Владимир  
БИК 041708001  
р/с 40204810045250004520

### Получатель:

Управление образования администрации Александровского района Владимирской области,  
л/с 04283005040  
601650, Владимирская область, г. Александров, Казарменный переулок, д.3  
ИНН 3301015380  
КПП 330101001  
р/с 40101810800000010002  
ОТДЕЛЕНИЕ ВЛАДИМИР Г.ВЛАДИМИР  
БИК 041708001  
Директор учреждения

Глава местной администрации

/О.И.Бояркова

/Е.В. Корочкина/



### ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» города Струнино для проведения независимой оценки в 2020г.

**Срок оказания услуг:** Со дня заключения контракта по 01.11.2020 г.

**Место оказания услуг:** Владимирская область, Александровский район, г. Струнино

**Источник финансирования** – бюджет муниципального образования город Струнино.

**Объем оказываемых услуг:** Перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2020 году, приведены в Приложении № 1 к настоящему Техническому заданию.

**Цель оказания услуг:** Целью оказания услуг является сбор и обобщение информации о качестве оказания услуг оказываемых муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» города Струнино (далее-Учреждение) для последующего проведения независимой оценки в 2020 году (далее – услуги), в соответствии с требованиями Законодательства Российской Федерации.

**Задачи оказания услуг:**

- провести сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;
- провести анализ полученной информации о качестве условий оказания услуг;
- подготовить отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг.

**Основные этапы и содержание оказываемых услуг:**

№п/п	Наименование этапа	Содержание	Форма завершения, отчетные документы	Срок
1.	Изучение и проверка данных, размещенных на сайте Учреждения для проведения независимой оценки качества услуг. Подготовительные работы для организации сбора информации об оценке удовлетворенности получателей услуг по каналам сбора информации. (интернет, электронная почта, телефонная связь, посещение организации, проведение опросов, информационные стенды).	1. Изучение и проверка данных, размещенных на официальном сайте Учреждения; 2. Изучение и проверка данных удовлетворенности получателей услуг. 3. Разработка унифицированной анкеты для проведения сбора информации и согласование ее с Заказчиком. 4. Проведение подготовительных работ для организации сбора по оценке удовлетворенности получателей услуг: по каналу «интернет» - изучение мнения получателей услуг, путем анкетирования в сети интернет, на официальном сайте Учреждения. по каналу «электронная почта» – формирование списка посетителей (владельцев адресов электронной почты) электронных ресурсов Учреждения для проведения анкетирования по каналу «телефонный опрос» – формирование списков учреждений и посетителей (телефонных номеров посетителей Учреждения).	1. Промежуточный акт оказанных услуг	В течение 20 календарных дней, с момента заключения договора.
2.	Осуществление сбора и обобщение данных о качестве условий предоставляемых услуг по каналам обратной связи (интернет, электронная почта, телефонная связь, посещение организации, проведение опросов). Формирование массива данных	1. Осуществление рассылки электронных сообщений, с формой анкеты для заполнения. Обеспечение сбора не менее 500 анкет. 2. Сбор оценок качества работы Учреждения оператором у потребителя услуг посредством телефонного опроса Обеспечение не менее 500 оценок. 3. Обеспечение работоспособности	1. Промежуточный акт оказанных услуг	С момента завершения первого этапа до 1 сентября 2020 года

		<p>канала интернет сбора оценок по качеству предоставляемых услуг, обеспечение сбора не менее 500 оценок.</p> <p>4. Формирование оценочных таблиц в соответствии с техническим заданием по направлениям оценки.</p> <p>5. Формирование массива данных.</p>		
3.	<p>Подготовка сводного отчета о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в Учреждении.</p>	<p>1. Перечень организаций сферы культуры, в отношении которых проводился сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;</p> <p>2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальном сайте Учреждения и информационных стендах в помещениях указанных организаций;</p> <p>3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;</p> <p>4. Значения по каждому показателю, характеризующему общи критерию оценки качества условий оказания услуг Учреждением (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.</p> <p>5. Основные недостатки в работе Учреждения, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;</p> <p>6. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности Учреждения.</p>	<p>1. Итоговый акт оказанных услуг</p> <p>2. Сводный отчет по результатам оказанных услуг.</p> <p>3. Материалы презентации в формате «PDF» для выступления на Общественном Совете</p> <p>4. Сводный отчет, выводы и предложения предоставляются в электронном/печатном варианте всех форматов: Exel, word, pdf.</p>	<p>С момента завершения второго этапа по 1 ноября 2020 года.</p>

#### Источники информации о качестве условий оказания услуг учреждениями:

Независимая оценка качества оказания услуг, оказываемых Учреждением, является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг Учреждением, а также в целях повышения качества их деятельности. Независимой оценке подлежат не сами услуги Учреждения, а условия их предоставления.

При предоставлении Услуг Исполнитель использует:

-перечень организаций культуры Владимирской области Александровского района, подлежащих независимой оценке в 2020 году, представлен в Приложении 1 к техническому заданию.

-перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры Владимирской области Александровского района, представлен в приложении 2 к техническому заданию.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг Учреждением являются:

а) Официальный сайт организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций;

б) Официальный сайт для размещения информации об учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));

Исполнитель обязан изучить и проверить соответствие данных об Учреждении, размещенных на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» на соответствие приказу Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры,

размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» и на информационных стендах в помещениях учреждения.

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществляется с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров. Перечень информационных материалов, размещение которых является обязательным в соответствии с установленными нормами приведены в таблице:

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 599 от 27.04.2018		Наименование информационного объекта		Наличие/отсутствие
1.1.1	Соответствие информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждений культуры перечню информации и требований к ней, установленными нормативно-правовыми актами	1	Наименование учреждения культуры – юридического лица	
		2	Наименование филиала (структурного подразделения) учреждения культуры	
		3	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации)	
		4	Структура учреждения, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры	
		5	Режим, график работы учреждения	
		6	Контактные телефоны	
		7	Адрес электронной почты	
		8	Сведения о видах предоставляемых услуг, в том числе перечень оказываемых платных услуг, цены(тарифы) на услуги	
		9	Информация о планируемых мероприятиях	
		10	План эвакуации	
Наличие всех информационных объектов		100 баллов		
1.1.2	Соответствие общей информации о деятельности учреждений на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	
		3	Почтовый адрес организации культуры	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	
		7	Режим, график работы организации культуры	
		8	Контактные телефоны	
		9	Адрес электронной почты	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	
	Соответствие информации о	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	



деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	
	3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	
	4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	
	5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	
	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	
	7	Информация о планируемых мероприятиях	
	8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	
	10	План по улучшению качества работы организации	
	Наличие всех информационных объектов		100 баллов

в) Изучение условий оказания услуг учреждениями, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
- обеспечение доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.

Производится сбор, обобщение и анализ информации об основных недостатках в организации условий оказания услуг, в том числе доступность услуг для инвалидов (возможно предоставление фотоотчета).

г) Мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг.

В качестве основного способа получения мнения получателей услуг применяется их опрос. Исполнитель формирует опросный лист - анкету (далее - анкета) для изучения мнения получателей услуг. Анкета формируется в соответствии с перечнем показателей, представленных в Приложении 2 к техническому заданию. Вопросы и ответы анкеты должны иметь доступную, легкую для восприятия получателей услуг форму.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг Исполнитель должен использовать рекомендуемые минимальные количественные значения оценок для групп организаций культуры Владимирской области Александровского района в зависимости от количества получателей услуг, оказываемых организациями культуры Владимирской области Александровского района, указанных в таблице «Рекомендуемые минимальные количественные значения оценок для групп организаций культуры Владимирской области Александровского района»

*Рекомендуемые минимальные количественные значения оценок для групп организаций культуры Владимирской области Александровского района*

Группа организаций культуры	Параметры	Количество респондентов
Малые организации культуры Владимирской области Александровского района	Количество получателей услуг в месяц не более 1000	100–150
Средние организации культуры Владимирской области	Количество получателей услуг в месяц от 1000 до 5000	200–300

<i>Александровского района</i>		
<i>Крупные организации культуры Владимирской области Александровского района</i>	<i>Количество получателей услуг в месяц более 5000</i>	<i>400–500</i>

Таким образом, для осуществления оценки удовлетворенности потребителей услуг качеством оказания услуг организациями культуры Владимирской области Александровского района следует определить оптимальную для конкретного учреждения комбинацию, включающую необходимое количество респондентов для опроса и методы их получения, и позволяющую предоставить качественные результаты.

Исполнитель проводит изучение и выборочную проверку данных, удовлетворенности получателей услуг, путем сбора мнения получателей услуг и обработки анкет, полученных от получателей услуг, не менее чем по трем каналам обратной связи с получателями. Изучение мнения получателей услуг необходимо провести с применением технических средств с использованием унифицированной анкеты по следующим каналам сбора информации:

а) Электронная почта

Для проведения изучения мнения получателей услуг Учреждения, Исполнителю необходимо сформировать базы данных электронных адресов получателей услуг, базы формируются на основе данных, предоставленных Заказчиком. Базы данных должны формироваться в формате, не противоречащему Федеральному Закону от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – 152-ФЗ).

Далее Исполнитель производит рассылку электронных сообщений, с формой анкеты для заполнения. Рассылаемые письма, должны содержать краткую, понятную инструкцию о дальнейших действиях получателей услуг по заполнению и отправке анкеты.

Исполнитель производит группировку и сортировку полученных ответов.

б) Опрос по телефону

Для проведения изучения мнения получателей услуг Учреждения, Исполнителю необходимо сформировать базы данных телефонных номеров получателей услуг, базы формируются на основе данных, предоставленных Заказчиком, в формате, не противоречащему 152-ФЗ.

Опрос по каналам телефонной связи, предполагает сбор оценок качества работы организаций Учреждением оператором непосредственно у потребителя услуг в устной форме с последующим занесением в анкету в электронном виде.

Исполнителю необходимо придерживаться максимально тактичного варианта разговора. Так же необходимо уточнить у получателя услуги, есть ли возможность ответить на вопросы.

Исполнитель производит группировку и сортировку полученных ответов.

в) Интернет-канал

Исполнитель проводит опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме.

г) Терминал в организации культуры

Исполнитель обеспечивает возможность оставить мнение получателям услуг путем заполнения анкеты в интерактивной форме через терминал в организации культуры;

д) Личный опрос

Исполнитель проводит опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету либо заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе.

**Порядок сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг учреждениями:**

а) сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляется по учреждению, в отношении которого проводится независимая оценка качества в 2020 году ( Приложение №1), в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями. Общие критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг учреждениями утверждены приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» и приведены в Приложении № 2 к настоящему Техническому заданию;

б) расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры осуществляется в соответствии с Приказом 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» (зарегистрирован в Минюсте России 11.10.2018) и таблицей «Параметры и значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями сферы культуры» (Приложение №3).

Исполнитель обобщает собранную информацию о качестве оказания услуг организациями культуры и выводит общий показатель оценки качества по организациям культуры, в отношении которых проводилась независимая оценка качества.

**Требования к отчету о проделанной работе по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг.**

На основании собранной информации исполнитель готовит отчет о проделанной работе.

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг должен содержать:

- 1) перечень организаций сферы культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг (Приложение №1);
- 2) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций (результаты публикуются в форме перечисления показателей и их значений);

- 3) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов (необходимо указать общий интегральный показатель удовлетворенности качеством условий оказания услуг, указав общее количество опрошенных и кратко охарактеризовать респондентов, указав пол, возраст и профессиональные характеристики опрошенных);
- 4) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг;
- 5) основные недостатки в работе организаций культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг (в данном разделе отчета необходимо описать основные, наиболее часто встречающиеся недостатки, обнаруженные в ходе исследований);
- 6) выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций, в отношении которых проводилась оценка.

Массивы данных должны свободно группироваться по:

- способу оценки, изучение мнения получателей услуг, наличие информации на общедоступных информационных ресурсах учреждения;
- группам организации культуры Владимирской области Александровского района: театры, библиотеки, музеи, иные организации культуры Владимирской области Александровского района;
- показателям, характеризующим общие критерии оценки.

Массив данных должен быть выполнен в формате, позволяющем проводить его загрузку на сайт [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru). Так же необходимо сформировать наглядный (графический, картографический) вариант вывода данных.

Исполнитель формирует оценочные таблицы по показателям, характеризующие общие критерии и сводный отчет.

Исполнитель должен подготовить материалы презентации результатов исследования и выступление на Общественном Совете в 2 (двух) экземплярах в печатном виде (формат А4) и на электронном носителе (CD) в формате pdf.

**Перечень нормативно-правовых актов для проведения независимой оценки:**

1. Федеральный закон Российской Федерации от 5 декабря 2017 г. №392 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
2. 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»
3. 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»
4. 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»;
5. 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»;
6. Приказ Минкультуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»
7. Приказ Минфина Российской Федерации от 07 мая 2019 № 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 информационной сети «ИНТЕРНЕТ», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

**ПЕРЕЧЕНЬ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ АЛЕКСАНДРОВСКОГО РАЙОНА,  
В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВОДИТСЯ НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
В 2020г.**

<i>№ n/n</i>	<i>Тип учреждения</i>	<i>Наименование учреждения</i>	<i>Адрес учреждения</i>	<i>Контактный телефон, адрес официального сайта; адрес электронной почты</i>
1.	Библиотека	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» города Струнино	601672, Владимирская обл., Александровский р-н, г. Струнино, квартал Дубки, д. 16	Тел.: +7 (49244) 20520 <a href="https://aleks-lib.vld.muzkult.ru/">https://aleks-lib.vld.muzkult.ru/</a> <a href="mailto:alek_library@mail.ru">alek_library@mail.ru</a>

**ПОКАЗАТЕЛИ,**

**ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

<i>№ n/n</i>	<i>Показатель</i>	<i>Максимальная величина</i>	<i>Значимость показателя</i>	<i>Значение показателя с учетом его значимости</i>
<b>1.</b>	<b>Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"</b>			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <i>&lt;I&gt;</i> : - 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 вопросы"; получение консультации по	100 баллов	30%	30 баллов

	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
<i>Итого</i>			100%	100 баллов
<b>2.</b>	<b>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" &lt;2&gt;</b>			
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
<i>Итого</i>			100%	100 баллов
<b>3.</b>	<b>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>			
3.1. <3>	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	100 баллов	30%	30 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>			
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	100 баллов	40%	40 баллов
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>	100 баллов	30%	30 баллов
<b>Итого</b>			100%	100 баллов
<b>4.</b>	<b>Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" &lt;2&gt;</b>			
4.1.	<p>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)</p>	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,</p>	100 баллов	40%	40 баллов

	<i>вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</i>			
4.3.	<i>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)</i>	100 баллов	20%	20 баллов
<i>Итого</i>			100%	100 баллов
<b>5.</b>	<b>Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" &lt;2&gt;</b>			
5.1.	<i>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)</i>	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	<i>Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</i>	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	<i>Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</i>	100 баллов	50%	50 баллов
<b>Итого</b>			<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>

<1> Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 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> 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> 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 Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).





<p>- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>	<p>0,4</p>	<p>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия.</p>	<p>число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p>	<p>0-100 баллов</p>	<p>100 баллов Для расчета формула (1.3)*</p>
<p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>1,0</p>	<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»</p>	<p>число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p>	<p>0-100 баллов</p>	<p>100 баллов Для расчета К<sup>1</sup> пояснения в формуле 6</p>
<p>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К<sup>1</sup>)</p>	<p>1,0</p>				
<p>2</p>	<p>Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг<sup>1</sup></p>				
<p>2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных</p>	<p>0,3</p>	<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной</p>	<p>- отсутствуют комфортные условия - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)</p>	<p>0 баллов по 20 баллов за каждое условие</p>	<p>100 баллов Для</p>

<sup>1</sup> В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

<p>условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).</p>		<p>соответствующей мебели;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;</li> <li>- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);</li> <li>- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти</li> </ul>	<p>- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг</p> <p>100 баллов</p>	<p>расчета формула (2.1)*</p>
<p>2.2. Время ожидания предоставления услуги.<sup>2</sup></p>	<p>0,4</p>	<p>2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги<sup>3</sup></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- превышает установленный срок ожидания</li> <li>- равен установленному сроку ожидания</li> <li>- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)</li> <li>- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)</li> <li>- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)</li> <li>- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока</li> </ul> <p>0 баллов 10 баллов 20 баллов 40 баллов 60 баллов 100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (2.2)*</p>
		<p>2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации</p>	<p>число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей</p> <p>0-100 баллов</p>	

<sup>2</sup> Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3).

<sup>3</sup> Перечень параметров оценки времени ожидания предоставления услуги для каждой сферы деятельности устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности. В случае неприменения одного из приведенных параметров (2.2.1 или 2.2.2) в расчете показателя 2.2 учитывается только один из них. Если применимы оба параметра (2.2.1 и 2.2.2), то значение показателя рассчитывается как средняя арифметическая величина их значений.

			социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) <sup>3</sup>	услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортом предоставления услуг социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортом предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортом предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	0-100 баллов Для расчета формула (2.3)*  100 баллов Для расчета К <sup>2</sup> пояснения в формуле б
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К <sup>2</sup> )		1,0			

3

## Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов Для расчета формула (3.1)*
-----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------

3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструтирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструтирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	<p>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>- наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)</p> <p>- наличие пяти и более условий доступности</p>	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.2)*	
3.3	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).</p>	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)*	
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К <sup>3</sup> )		1,0					100 баллов Для

					расчета К <sup>3</sup> поясне- ния в формуле 6
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при приеме обращения в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)*
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих оказание услуги (врачи, социальные работники, реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)*
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)*

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К <sup>4</sup> )	1,0			100 баллов Для расчета пояснения в формуле б
Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг				
5				
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100 баллов Для расчета формула (5.1)*
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). <sup>4</sup>	0,2	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100 баллов Для расчета формула (5.2)*
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в %	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к	100 баллов Для

<sup>4</sup> Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества полномочным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)).

\*Расчет показателей, характеризующих критерии оценки качества осуществляется по формулам, указанным в Приложении к приказу Минтруда России от 31 мая 2018г. №344

от общего числа опрошенных получателей услуг).			числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	расчета формула (5.3)*
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К <sup>5</sup> )	1,0			100 баллов Для расчета К <sup>5</sup> пояснения в формуле б*

**Заказчик**

от имени Заказчика  
Глава местной администрации  
/О.И. Воляркова/  
М.П.



**Исполнитель**  
от имени Исполнителя:

Директор учреждения  
/Е.В. Корочкина/  
М.П.

