**Приложение 3**

**Техническое задание**

**на оказание услуги по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры**

**Предмет закупки:** оказание услуги по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

**Цель оказания услуги:** сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Тоншаевского муниципального района Нижегородской области в 2020 году.

**Объем услуги:** независимая оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры включает в себя:

- сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляется в отношении 4 организаций культуры (список организаций культуры согласовывается с заказчиком), находящихся на территории Тоншаевского муниципального района Нижегородской области, подлежащих независимой оценке в 2020 году;

- рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов (заполненных анкет) - 40% от общей численности получателей услуг в каждой организации культуры в течение 2019 года, но не более 600 респондентов в одной организации. Количество анкет в 4 организациях не менее 2400 анкет (не менее 600 анкет от 1 организации из которых 300 анкет на бумажном носителе и 300 анкет в электронной форме).

**Место оказания услуги:** Нижегородская область**,** Тоншаевский район.

**Срок оказания услуги:** с даты заключения контракта до 01 ноября 2020 года.

**Порядок формирования цены:** цена контракта включает все расходы необходимые для оказания услуги, стоимость оказания услуги, уплату налогов, сборов и иных платежей, которые являются обязательными в силу закона (в том числе НДС, если к организации не применена упрощенная система налогообложения).

**Условия оказания услуги**:

- исполнитель должен оказать услугу собственными силами или с привлечением третьих лиц за счет собственных средств, оставаясь ответственным перед заказчиком за реализацию исполнения обязательства по проведению независимой оценки качества;

- безопасность оказываемой услуги должна соответствовать требованиям действующих нормативных документов по предмету контракта. Исполнитель должен обеспечить надежность и безопасность оказываемой услуги. Исполнитель несет полную ответственность за соблюдение правил техники безопасности и норм охраны труда;

- качество оказываемой услуги должно соответствовать государственным стандартам, государственным санитарно-эпидемиологическим правилам, гигиеническим нормативам, правилам и нормам пожарной безопасности в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации;

- исполнитель при оказании услуги должен использовать материалы, изделия, конструкции, технику, оборудование, соответствующие государственным стандартам, техническим условиям и имеющие соответствующие сертификаты, паспорта и другие документы, устанавливающие их качество.

**Общие требования к оказанию услуги по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры:**

**Оказание услуги проводится в соответствии с:**

- Федеральным законом Российской Федерации от 09 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральным законом от 05 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599«Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**»;**

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

**Источники информации о качестве условий оказания услуги:**

- официальные сайты организаций культуры в информационно-коммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций;

- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-коммуникационной сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));

- изучение условий оказания услуг организациями культуры:

открытость и доступность информации об организации культуры;

комфортность условий предоставления услуг;

доброжелательность, вежливость работников организаций культуры;

удовлетворенность условиями оказания услуг;

доступность услуг для инвалидов;

- мнение получателей услуг (их законных представителей) о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос).

**Условия оказания услуги:**

- разработка и согласование с заказчиком плана проведения работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, в том числе графика посещения организаций, в течение 10 дней со дня заключения государственного контракта;

- разработка методологии проведения сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры, в том числе описание методов и инструментария, сбора, обработки, интерпретации и обобщения информации;

- тиражирование документов;

- изучение полноты, доступности информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и на информационных стендах в помещениях организаций на предмет соответствия требованиям статьи 36.2 Федерального закона Российской Федерации от 09 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»;

- изучение наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия организации с получателями услуг в сфере культуры;

- изучение обеспечения комфортных условий предоставления услуг, в том числе путем выездных исследований;

- анализ оборудования помещений организации и территории, прилегающей к организации, с учетом доступности их для инвалидов;

- изучение обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в том числе путем выездных исследований;

- проведение опроса получателей услуг учреждениями культуры (их законных представителей) в каждой организации с выездом в организацию по анкете для опроса получателей услуг в сфере культуры;

- составление промежуточных отчетов о выполненных работах по запросу заказчика;

- оформление промежуточных актов выполненных работ в каждой организации по форме, согласованной с заказчиком;

- составление отчета о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг и предоставление его заказчику.

 **Основные требования к выполнению услуги:**

- сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляется по каждой организации;

- сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляется в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**»**;

- в каждой организации культуры проведение работ подтверждается оформлением промежуточного акта, который составляется в 3-х экземплярах (один экземпляр - для организации, второй - для исполнителя, третий - для заказчика) по форме, согласованной с заказчиком;

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

- методологию проведения сбора и обобщения информации о качестве условий оказания социальных услуг, в том числе описание методов и инструментария, сбора, обработки, интерпретации и обобщения информации;

- перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

- результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социального обслуживания и информационных стендах в помещениях указанных организаций;

- результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания социальных услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;

- значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг (в баллах), по каждой организации, рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н;

- рейтинги организаций культуры с разбивкой по типам организаций и по формам обслуживания;

- основные недостатки в работе организаций культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, в том числе по итогам обобщения данных, полученных в ходе опроса получателей услуг, по каждой организации;

- выводы и предложения по совершенствованию деятельности каждой организации культуры, в том числе по итогам обобщения данных, полученных в ходе опроса получателей услуг;

- промежуточные акты выполненных работ;

- опросные анкеты с заполненной информацией (сброшюрованные и пронумерованные отдельно по каждой организации).

**Результат оказанной услуги**: исполнитель должен предоставить заказчику отчет на бумажном носителе в 2 экземплярах и в электронном виде в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-коммуникационной сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)), совместимым с программным обеспечением MicrosoftExcel, MicrosoftWord.