

Приложение 3

к протоколу заседания Общественного совета
по проведению независимой оценке качества
условий оказания услуг организациями в сфере
культуры и дополнительного образования

Тоншаевского муниципального округа

Нижегородской области

от 10.02.2023 г. № 1

Техническое задание

на оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры и дополнительного образования Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области

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

Цель оказания услуги: сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области в 2023 году.

Объем услуги: независимая оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры и дополнительного образования 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 округа Нижегородской области, подлежащих независимой оценке в 2023 году;
- рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов (заполненных анкет) - 40% от общей численности получателей услуг в каждой организации культуры в течение 2022 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 2023 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 и дополнительного образования:

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 и дополнительного образования 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);
- изучение условий оказания услуг организациями культуры и дополнительного образования:
 - открытость и доступность информации об организации культуры;
 - комфортность условий предоставления услуг;
 - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры и дополнительного

образования;

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 и дополнительного образования, 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 культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 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» 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), совместимым с программным обеспечением MicrosoftExcel, MicrosoftWord.