.

**ТЕХНИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

**Раздел 1. ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**Оказание услуг по сбору и обобщению информации для оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

**1.** **Общие положения:**

1.1. Наименование услуг:

Проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – НОК).

1.2. Заказчик – Министерство культуры и национальной и политики Кузбасса (далее Министерство культуры).

1.3. Исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

1.4. Источник, объемы, порядок финансирования услуг:

Источник финансирования – бюджет Кемеровской области - Кузбасса.

Порядок финансирования определяется условиями государственного контракта.

**2. Сроки оказания услуг:**

с момента подписания государственного контракта **до 1 ноября 2021** года.

**3. Объем оказываемых услуг:**

Услуги оказываются в отношении **69** организаций культуры - юридических лиц, указанных в Приложении № 1 к Государственному контракту. При этом в проведение независимой оценки качества условий оказание услуг включаются данные **организации культуры с филиалам**и.

**4. Требования к оказанию услуг:**

4.1.Услуги оказываются в соответствии с:

Статьей 36.1 Федерального закона от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

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 в сфере 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 в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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»;

приказом Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации от 30 октября 2018 года № 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»;

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 культуры Российской Федерации от 20 февраля 20015 года № 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».

 4.2. Совокупность используемых методов должна обеспечить получение информации о деятельности организаций культуры, которая позволит Общественному совету по проведению независимой оценки качеств условий оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры и национальной политики Кузбасса осуществить независимую оценку качества условий оказания услуг организациями культуры.

4.3. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Кемеровской области - Кузбасса, проводится по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

4.4. При изучении мнений получателей услуг использовать следующие источники информации о качестве условий оказания услуг:

а) официальные сайты организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» bus.gov.ru;

в) результаты изучения условий оказания услуг организациями 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;

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

Все информационные источники, используемые для оценки, должны быть открытыми, а также предусматривать возможность уточнения и (или) проверки представляемых данных (ведомственной статистики, базы данных, мнения получателей услуг (законных представителей) и т.д.).

Сбор и оценка информации на официальном сайте организации культуры осуществляется по следующим направлениям:

Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии), структурные подразделения:

полное и сокращенное наименование, почтовый адрес, схема проезда;

дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);

учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;

фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии), структурные подразделения:

сведения о видах предоставляемых услуг;

копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

информация о планируемых мероприятиях;

информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Иная информация:

информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры;

информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры;

результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

план по улучшению качества работы организации.

Исполнитель проводит изучение и проверку данных о качестве условий оказания услуг организациями культуры, размещенных на официальном сайте организации культуры, информационных стендах, иных открытых информационных ресурсах организаций в 100% учреждений, подлежащих независимой оценке.

Исполнитель проводит изучение и проверку данных о качестве условий оказания услуг организациями культуры c непосредственным посещением организаций культуры сотрудниками Исполнителя или привлекаемыми им третьими лицами, в т.ч. волонтерами, не менее чем в 30% учреждений, подлежащих независимой оценке, при этом не менее 10% организаций, подлежащих независимой оценке качестве условий оказания услуг организациями культуры, должны быть обследованы с непосредственным выездом в организацию и привлечением в качестве экспертов членов Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры и национальной политики.

4.5. На основании анализа информации, представленной на официальном сайте организации культуры, и по результатам данных, полученных при изучении мнений получателей услуг, осуществляется расчет значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры.

4.6. По результатам полученных данных опроса, а также на основе собранной информации, проводится анализ качества условий оказания услуг организациями культуры с учётом показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры;

4.7. Производится сбор, обобщение и анализ информации об основных недостатках в организации условий оказания услуг, в том числе доступность услуг для инвалидов, с предоставлением фотоотчета;

4.8. Приводятся выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры;

4.9. Для проведения сбора и обобщения информации по критерию «Доступность услуг для инвалидов» Исполнитель имеет право привлекать специалистов, образование и квалификация которых соответствуют специфике проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры по критерию «Доступность услуг для инвалидов».

**5. Этапы сбора и обобщения информации:**

5.1. Подготовительный этап:

провести презентацию Исполнителя и консультирование организаций культуры, подлежащих независимой оценке качества в режиме он-лайн до начала сбора информации;

согласовать с руководством организаций сроки посещения организаций культуры для выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями и оценки качества условий оказания услуг организациями культуры;

направить план-график посещения организаций Заказчику;

обеспечить со стороны Заказчика информирование организаций о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг в соответствии с планом-графиком посещения организаций, предоставленным Исполнителем.

5.2. Этап выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры:

5.2.1. Осуществить выявление мнения получателей услуг. В качестве основного метода выявления мнения использовать опрос, который может осуществляться в следующих формах:

а) анкетирование получателей услуг (в том числе онлайн анкетирование - по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации, в отношении которой проводится НОК, а также органа местного самоуправления,

б) интервьюирование получателей услуг,

в) телефонный опрос получателей услуг;

рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов должен обеспечивать репрезентативность данных.

5.2.2. Опрос получателей услуг проводится по вопросам анкеты, являющейся Приложением № 4 к Государственному контракту. В Анкету могут вноситься изменения, направленные на конкретизацию и (или) дополнение ранее сформулированных вопросов, необходимые для обеспечения достижения цели выявления и обобщения мнения получателей услуг;

5.2.3. При проведении опроса следить за качеством (полнотой) заполнения опросных листов интервьюерами, отвечать на возникающие вопросы. Организационно-техническая поддержка работы респондентов по заполнению анкетных опросов может осуществляться представителем экспертной группы организации. Представитель экспертной группы организации обязан при обеспечении процедуры заполнения анкеты респондентом следовать правилам работы с персональными данными.

5.2.4. Сформировать итоговые массивы данных по результатам выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями и оценки качества условий оказания услуг организациями.

5.2.5. Сформировать отчетную форму по этапу выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры, направить Заказчику на согласование;

отчетная форма должна включать в себя массивы результатов опросов (по региону, отдельно по каждому муниципалитету, по каждой организации), таблицу с выборочной совокупностью респондентов и генеральной совокупностью по каждой организации, подлежащей НОК в 2021 году.

5.2.6. По итогам обобщения данных, полученных в ходе опроса получателей услуг, сформировать предложения по улучшению качества условий оказания услуг по каждой организации, в отношении которой проводится независимая оценка качества.

5.3 Этап сбора и обработки информации о качестве условий оказания услуг:

осуществить сбор информации об условиях оказания услуг организациями культуры по показателям НОК в соответствии с критериями и показателями независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, установленными приложение № 3 к Государственному контракту;

осуществить расчет показателей НОК в соответствии с единым порядком расчета;

сформировать рейтинги организаций по результатам расчета показателей НОК (рейтинг по региону, по каждому муниципалитету, организациям);

сформировать отчетную форму по этапу сбора и обработки информации о качестве условий оказания услуг;

отчетная форма должна включать в себя массивы результатов показателей НОК по региону, отдельно по каждому муниципалитету, по каждой организации, подлежащей НОК в 2021 году;

отчетная форма помимо должна быть сформирована в формате **Word** и формате **Excel** для выгрузки им интегрирования на сайте **bus.gov.ru**

**6. Анализ и оценка качества работы организаций**

систематизировать выявленные проблемы деятельности организаций;

сопоставить фактические и нормативно установленные значения исследуемых критериев и показателей;

сопоставить нормативно установленные значения исследуемых критериев и показателей в деятельности организации с выявленными проблемами и ожиданиями получателей услуг;

разработать предложения по улучшению качества работы на уровне каждой организации, муниципалитета, региона;

оформить аналитический отчет, который включает основание для проведения исследования, методологию проведения исследования, результаты опросов получателей услуг с предложениями по улучшению качества условий оказания услуг для каждой организации, расчет рейтингов организаций с описанием факторов, определяющих рейтинговую позицию, описание методики и формирования рейтингов, интерпретация рейтингов.

**7. Предоставление результатов оказанных услуг**

По окончании оказания услуг Исполнитель предоставляет:

1.  Количественные результаты сбора и обобщения информации (в единицах) для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в формате Excel для размещения на сайте bus.gov.ru.

2. Результаты сбора и обобщения информации (в баллах) для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (приложение 5 к Государственному контракту).

3. Основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

4. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры.

Отчет Исполнитель предоставляет Заказчику в бумажном и электронном виде в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru.

Исполнитель должен подготовить материалы презентации результатов оказания услуг и выступление на Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры и национальной политики Кузбасса на бумажном (формат А4) и на электронном носителе.

**8. Дополнительные условия**

8.1. Исполнитель несет ответственность за предоставление объективной и качественной информации.

8.2. **Заказчик вправе**:

консультировать Исполнителя по вопросам оказания услуги в соответствии с Техническим заданием;

запросить промежуточные результаты оказания услуги Исполнителем;

осуществлять контроль качества предоставления услуги в соответствии с Техническим заданием;

проверять качество и полноту оказываемой услуги

представлять промежуточную информацию по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры председателю и ответственному секретарю Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры и национальной политики Кузбасса.

Исполнитель обязан:

предоставлять промежуточные результаты оказания услуг Исполнителем, ответы на отдельные запросы как уполномоченным представителям Заказчика, так и председателю и ответственному секретарю Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры и национальной политики Кузбасса.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  Министр культуры и национальной политики Кузбасса\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.А. Евса |  |  |