

Муниципальный контракт № 49
на оказание услуг

р.п. Черлак

«05» июня 2020 года

Администрация Черлакского муниципального района от имени Черлакского муниципального района Омской области, именуемая в дальнейшем «Заказчик», в лице Главы Черлакского муниципального района Омской области Горелова Виктора Викторовича, действующего на основании Устава Черлакского муниципального района Омской области, Положения об Администрации Черлакского муниципального района, с одной стороны и Общество с ограниченной ответственностью "ЦЕНТР ГУМАНИТАРНЫХ, СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ И ПОЛИТИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ-1", именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Директора Соловейкиной Ирины Борисовны, действующее на основании Устава, с другой стороны, вместе именуемые «сторонами», согласно п.4 ч.1 ст. 93 Федерального закона от 05.04.2013 года № 44-ФЗ, заключили настоящий муниципальный контракт (далее – контракт) о нижеследующем:

1. Предмет контракта

1.1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика в установленный настоящим контрактом срок оказать услуги по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Черлакского муниципального района в 2020 году (далее – услуги) и сдать их Заказчику, а Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные услуги в соответствии с настоящим контрактом.

1.2. Место оказания услуг – по месту нахождения исполнителя, по месту нахождения учреждений культуры, указанных в Приложении № 2 к настоящему контракту.

1.3. График (срок) оказания услуг – с даты заключения Контракта и не позднее 01 октября 2020 года, в соответствии с Техническим заданием

1.4. Идентификационный код закупки **203553900043355390100100100630000244**.

1.5. Услуги по настоящему контракту оказываются Исполнителем лично, его иждивением – его силами и средствами, в объеме, определенном Техническим заданием (Приложение № 1 к настоящему контракту).

2. Цена контракта и порядок расчетов

2.1. Цена контракта составляет 3 740,00 (три тысячи семьсот сорок) рублей 00 копеек, НДС не облагается.

2.2. Цена контракта является твердой и определяется на весь срок исполнения контракта (за исключением случаев, предусмотренных настоящим контрактом). Исполнитель несет все риски, связанные с повышением цен на услуги.

2.3. Цена контракта может быть снижена по соглашению сторон без изменения предусмотренного контрактом объема услуг и иных условий исполнения контракта.

2.4. Цена контракта подлежит уменьшению на размер налогов, сборов и иных обязательных платежей в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации, связанных с оплатой контракта, 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.

2.5. Финансирование по настоящему контракту осуществляется за счет средств бюджета Черлакского муниципального района Омской области.

2.6. Оплата услуг производится Заказчиком в течение 15 рабочих дней с даты подписания Заказчиком акта о приемке услуг на основании счета-фактуры (счета), выставленного Исполнителем и составленного в унифицированной форме, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, в соответствии с разделом 7 настоящего контракта.

2.7. Заказчик вправе произвести оплату услуг за вычетом неустойки за неисполнение, ненадлежащее исполнение обязательств Исполнителем, рассчитанной в соответствии с настоящим контрактом.

2.8. Заказчик по согласованию с Исполнителем вправе изменить не более чем на десять процентов объем предусмотренных контрактом услуг. При этом соглашением сторон изменяется цена контракта пропорционально дополнительному или уменьшаемому объему услуг, исходя из установленной в контракте цены единицы услуг, но не более чем на десять процентов цены контракта.

2.9. При уменьшении ранее доведенных до Муниципального заказчика как получателя

бюджетных средств лимитов бюджетных обязательств в случаях, предусмотренных пунктом 6 статьи 161 Бюджетного кодекса Российской Федерации, стороны согласовывают новые условия контракта, в том числе цену и (или) сроки исполнения контракта и (или) объем услуг, предусмотренные контрактом.

3. Права и обязанности Сторон

3.1. Обязанности Исполнителя:

3.1.1. Обеспечить исполнение контракта предоставлением банковской гарантии или внесением денежных средств на счет Заказчика, за исключением случаев, если Исполнитель предоставил информацию, содержащуюся в реестре контрактов, заключенных заказчиками, и подтверждающую исполнение Исполнителем (без учета правопреемства) в течение трех лет до даты подачи заявки на участие в закупке трех контрактов, исполненных без применения к Исполнителю неустоек (штрафов, пеней).

3.1.2. Предоставить новое обеспечение исполнения контракта не позднее одного месяца со дня надлежащего уведомления Заказчиком Исполнителя о необходимости предоставить соответствующее обеспечение в случае отзыва в соответствии с законодательством Российской Федерации у банка, предоставившего банковскую гарантию в качестве обеспечения исполнения контракта, лицензии на осуществление банковских операций.

3.1.3. Оказать услуги в объеме и в срок, предусмотренные настоящим контрактом, и сдать услуги Заказчику.

3.1.4. Своевременно предоставлять достоверную информацию о ходе исполнения своих обязательств, в том числе о сложностях, возникающих при исполнении контракта.

3.1.5. Обеспечить своевременное устранение недостатков и дефектов, выявленных при приемке услуг в сроки, установленные актом о выявленных недостатках.

3.1.6. Возместить затраты Заказчика на экспертизу оказанных услуг, в случае выявления факта некачественного оказания услуг, подтвержденного результатами экспертизы.

3.2. Права Исполнителя:

3.2.1. Получать у Заказчика необходимую для оказания услуг информацию по вопросам выполнения настоящего контракта.

3.2.2. В ходе исполнения контракта Исполнитель вправе изменить способ обеспечения исполнения контракта и (или) предоставить Заказчику взамен ранее предоставленного обеспечения исполнения контракта новое обеспечение исполнения контракта, размер которого может быть уменьшен в порядке и случаях, которые предусмотрены частями 7.2 и 7.3 статьи 96 Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (далее – Закон № 44-ФЗ).

3.2.3. Требовать оплаты оказанных услуг в размере и порядке, предусмотренных настоящим контрактом.

3.3. Обязанности Заказчика:

3.3.1. Принять оказанные Исполнителем услуги по акту о приемке услуг или предоставить Исполнителю мотивированный отказ в приемке, приложив перечень недостатков со сроками их устранения.

3.3.2. Сообщать Исполнителю необходимую информацию по вопросам выполнения настоящего контракта.

3.3.3. Оплатить оказанные Исполнителем услуги в соответствии с настоящим контрактом.

3.3.4. Заказчик имеет право осуществлять контроль за ходом оказания услуг и их качеством, соблюдением сроков оказания услуг, не вмешиваясь при этом в оперативно-хозяйственную деятельность Исполнителя.

4. Сдача и приемка услуг

4.1. Сдача и приемка оказанных услуг производится сторонами после оказания всего объема услуг.

4.2. Сдача оказанных Исполнителем услуг и их приемка Заказчиком оформляется двусторонним актом о приемке услуг, который составляется Исполнителем и направляется Заказчику.

4.3. Заказчик в срок не более 3-х рабочих дней с момента получения от Исполнителя документов, подтверждающих оказание услуг в соответствии с настоящим контрактом осуществляет их приемку по объему и качеству.

4.4. Приемка оказанных услуг осуществляется в присутствии представителя Исполнителя на территории Заказчика, расположенной по адресу: 646250, Омская область, р.п. Черлак, ул. Победы, 11, кабинет № 1 (Администрация Черлакского муниципального района).

4.5. Для проверки соответствия оказанных Исполнителем услуг условиям контракта Заказчик обязан провести экспертизу. Экспертиза может проводиться Заказчиком своими силами или к ее проведению могут привлекаться эксперты, экспертные организации. Результаты такой экспертизы оформляются в виде заключения, которое подписывается экспертом, уполномоченным представителем экспертной организации и должно быть объективным, обоснованным и соответствовать законодательству Российской Федерации. В случае, если по результатам такой экспертизы установлены нарушения требований контракта, не препятствующие приемке услуг, в заключении могут содержаться предложения об устранении данных нарушений, в том числе с указанием срока их устранения. При проведении экспертизы Заказчиком собственными силами результаты экспертизы о соответствии оказанных Исполнителем услуг условиям контракта оформляются путем подписания акта о приемке услуг.

4.6. При приемке услуг по объему Заказчик проверяет соответствие объема (количества результата) оказанных услуг Исполнителем, объему, указанному в настоящем контракте, акте о приемке услуг.

4.7. При приемке услуг по качеству Заказчик проверяет соответствие качества (характеристик) услуг качеству (характеристикам) услуг, указанным в настоящем контракте, акте о приемке услуг.

4.8. При отказе одной из сторон от подписания акта о приемке услуг в нем делается отметка об этом, и акт подписывается другой стороной.

4.9. В случае обнаружения недостатков услуг при приемке Исполнитель обязуется устранить их за свой счет, о чем стороны составляют соответствующий акт с указанием перечня недостатков, требующих устранения и сроках их устранения. При этом окончательная приемка услуг и подписание сторонами всех документов переносится на соответствующий срок устранения недостатков.

4.10. Заказчик вправе отказаться от приемки услуг в случае обнаружения недостатков, которые исключают возможность использования результата услуг по назначению и не могут быть устранены Исполнителем, о чем в срок не более 3-х рабочих дней с момента начала приемки услуг направляет Исполнителю в письменной форме мотивированный отказ.

5. Гарантии качества услуг

5.1. Исполнитель обязуется оказать услуги, предусмотренные настоящим контрактом, в соответствии с требованиями к качеству и безопасности, предусмотренными действующим законодательством РФ, настоящим контрактом.

5.2. Гарантии качества распространяются на результат услуг, оказанных Исполнителем по настоящему контракту.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящий контракт вступает в силу с даты его подписания сторонами и действует *по 31 декабря 2020 года*.

6.2. При исполнении контракта (за исключением случаев, которые предусмотрены нормативными правовыми актами, принятыми в соответствии с частью 6 статьи 14 Закона № 44-ФЗ) по согласованию Заказчика с Исполнителем допускается оказание услуг, качество, технические и функциональные характеристики (потребительские свойства) которых являются улучшенными по сравнению с качеством и соответствующими техническими и функциональными характеристиками, указанными в контракте.

6.3. Изменение условий контракта осуществляется путем подписания сторонами дополнительного соглашения.

6.4. При исполнении контракта не допускается перемена Исполнителя, за исключением случая, если новый Исполнитель является правопреемником Исполнителя вследствие реорганизации юридического лица в форме преобразования, слияния или присоединения.

6.5. В случае перемены Заказчика права и обязанности Заказчика, предусмотренные контрактом, переходят к новому Заказчику.

6.6. Обеспечение исполнения контракта обеспечивает надлежащее исполнение Исполнителем основного обязательства по контракту, а так же обязательств, возникающих вследствие неисполнения (ненадлежащего исполнения) Исполнителем основного обязательства. Заказчик вправе удерживать обеспечения исполнения контракта в полном объеме.

6.7. Если при оказании услуг обнаружатся препятствия к надлежащему исполнению настоящего контракта, каждая из сторон обязана известить об этом другую сторону контракта и принять все зависящие от нее разумные меры по устранению таких препятствий. Сторона, не исполнившая этой

обязанности, утрачивает право на возмещение убытков, причиненных тем, что соответствующие препятствия не были устранены.

6.8. Расторжение контракта допускается по соглашению сторон, по решению суда или в связи с односторонним отказом стороны контракта от исполнения контракта в соответствии с гражданским законодательством.

6.9. Заказчик вправе отказаться от исполнения контракта и потребовать возмещения от Исполнителя убытков в случае если:

- Исполнитель не приступает своевременно к исполнению контракта или оказывает услуги настолько медленно, что оказание их к сроку становится явно невозможным,

- отступления от условий контракта или иные недостатки результата услуг в установленный Заказчиком разумный срок не были устранены либо являются существенными и неустранимыми.

6.10. Заказчик обязан принять решение об одностороннем отказе от исполнения контракта в случае, если в ходе исполнения контракта установлено, что Исполнитель не соответствует установленным извещением об осуществлении закупки и (или) документацией о закупке требованиям к участникам закупки или представил недостоверную информацию о своем соответствии таким требованиям, что позволило ему стать победителем определения Исполнителя.

6.11. По всем иным вопросам, не урегулированным в настоящем контракте, стороны руководствуются нормами законодательства Российской Федерации.

6.12. Все споры, возникающие в связи с исполнением настоящего контракта, разрешаются сторонами путем переговоров, а при недостижении согласия – путем направления претензии одной стороной контракта другой стороне. Претензия подлежит рассмотрению в течение 10 дней с момента ее получения. При невозможности урегулирования разногласий спор передается на разрешение в Арбитражный суд Омской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.13. Настоящий контракт заключается в форме электронного документа, который подписывается усиленными электронными подписями сторон и хранится у оператора электронной площадки.

6.14. Приложения являются неотъемлемой частью настоящего контракта:
Приложение № 1 – Техническое задание.

7. Адреса, реквизиты и подписи сторон

Заказчик	Исполнитель
Администрация муниципального района 646250, Омская область, р.п. Черлак, ул. Победы, 11 ИНН 5539000433 КПП 553901001 УФК по Омской области (Комитет финансов и контроля) (Администрация Черлакского муниципального района) (л/с 502010011) р/с 40204810400000250483 Отделение Омск г. Омск БИК 045209001	Общество с ограниченной ответственностью "ЦЕНТР ГУМАНИТАРНЫХ, СОЦИАЛЬНО- ЭКОНОМИЧЕСКИХ И ПОЛИТИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ-1" Россия, 644099, РФ, Омск, ул. Чапаева, д. 71, оф. 303 ИНН 5501022364 КПП 550101001 ОКПО 34824824 ОКВЭД 72.20 Научные исследования и разработки в области общественных и гуманитарных наук Р/счет40702810745000000213 В (наименование и адрес банка)Омском отделении № 8634 ПАО Сбербанк России г. Омск БИК 045209673 К/с30101810900000000673
Глава Черлакского муниципального района _____/ В.В. Горелов	Директор _____ Соловейкина И.Б.
М.П.	М.П.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Черлакского муниципального района в 2020 году

1. Организация, осуществляющая сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры Черлакского муниципального района (далее – оператор) оказывает услугу по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Черлакского муниципального района (далее - учреждения культуры) в 2020 году, заказчиком которой выступает Администрация Черлакского муниципального района. Перечень учреждений культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2020 году, представлен в Приложении 1 к данному техническому заданию.

Оператор организует и проводит следующие работы для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры (далее - работы), Черлакского муниципального района Омской области (далее - учреждения культуры):

1) в рамках мониторинга проводит сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры в соответствии с настоящим техническим заданием по двум основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте и информационных стендах учреждений культуры;

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

2) готовит инструментарий (анкета, опросный лист и др.);

3) готовит проекты результатов выполненных работ;

4) готовит и представляет отчет, о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг.

Оператор разрабатывает и согласует с Заказчиком концепцию исследования, в том числе:

- методы анализа официальных сайтов учреждений культуры в сети "Интернет и оценки информационных стендов в помещениях учреждений культуры;

- методику удовлетворенности получателей услуг, включая методику оценки, анкету (-ы) и расчет выборочной совокупности респондентов.

Концепция исследования разрабатывается и согласуется с Заказчиком в течение 7 (семи) рабочих дней после подписания муниципального контракта.

Оцениваемые параметры услуг в учреждениях культуры должны соответствовать показателям, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры». Перечень показателей представлен в Приложении 2 к данному техническому заданию.

Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Для сбора информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры, необходимо руководствоваться следующей нормативной базой:

- **Статья 36.2** “Информационная открытость организаций культуры” Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1;

- **Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 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”;

- **Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599** “Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры”.

В оценке официальных сайтов изучаются показатели критериев “Открытость и доступность информации об организации культуры” и “Доступность услуг для инвалидов” (пункты 1.1, 1.2 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

Методом сбора информации может выступать Анкета № 1 (представлена в Приложении 3 к данному техническому заданию) заполняется оператором по каждому учреждению культуры на основании анализа официального сайта обследуемого учреждения культуры.

На данный момент федеральным и региональным законодательством **не установлено никаких требований в отношении информации о деятельности организации, необходимой к размещению на информационных стендах в помещении организации.** В связи с этим, оператору необходимо разработать и использовать форму оценки информационных стендов.

В оценке информационных стендов изучаются критерии “Открытость и доступность информации об организации культуры”, (пункт 1.1 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

Критерий 2. "Комфортность условий предоставления услуг"

Для сбора информации о комфортности условий предоставления услуг используется метод опроса. В оценке изучаются показатели критерия “Комфортность условий предоставления услуг” (пункт 2.1 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

Возможен метод наблюдения в процессе посещения учреждения культуры.

Критерий 3. "Доступность услуг для инвалидов"

Для сбора информации о комфортности условий предоставления услуг инвалидам используется метод опроса. В оценке изучаются показатели критерия “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

Возможен метод наблюдения в процессе посещения учреждения культуры.

Критерий 4. "Доброжелательность, вежливость работников организации" и Критерий 5. "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

Для оценки доброжелательности, вежливости работников организации и удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг используется метод опроса (допускается в форме анкетирования, интервьюирования, телефонного опроса получателей услуг). При его проведении оператор обязан обеспечить качество (полноту) заполнения анкет и соответствие процедуры анкетирования методике независимой оценки.

В соответствии с методикой объем выборочной совокупности респондентов в каждом учреждении культуры должен составить 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов. В опросе принимают участие получатели услуг не только головной организацией, но и её филиалов.

Объем анкеты должен быть не менее 15 вопросов. Проект анкеты представлен в Приложении 4 к данному техническому заданию

Исследование проводится в соответствии с:

- правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, утвержденными постановлением правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638;
- методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 года № 675н.

Оцениваемые параметры услуг в учреждениях культуры должны соответствовать показателям, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Расчет итоговых оценок

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры должны быть рассчитаны в соответствии с «Единым порядком 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», утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н.

Предоставление результатов (отчета)

Результаты сбора и обобщения информации должны быть представлены в отчете, подготовленном в соответствии с «Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденных постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638.

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638 отчет должен содержать следующие разделы:

- перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;
- результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций культуры;
- результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;
- значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (в баллах), и значения показателя оценки качества по каждой организации культуры (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н;
- основные недостатки в работе организаций культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;
- выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры.

Баллы организации, которые необходимо будет выставить на сайт bus.gov.ru, должны содержаться в разделе “Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры”.

Отчет по итогам оказанных услуг должен быть сделан по каждому учреждению культуры отдельно и в целом по типу учреждений культуры, содержать анализ всех данных по критериям и показателям, выводы и предложения.

К отчету должны быть приложены:

- графические иллюстративные материалы и таблицы с данными.
- презентация на основе данных аналитического отчета, содержащая не менее 10 слайдов;
- электронный массив данных в формате Excel на электронном носителе;
- заполненные анкеты на бумажных носителях в количестве, определенном требованиями к выборочной совокупности респондентов.

Место предоставления отчёта об оказанной услуге:

646250, Омская область, Черлакский района, р.п. Черлак, ул. Победы,11, кабинет № 1 (Администрация Черлакского муниципального района).

2. Условия, место и график оказания услуг:

Функциональные, технические и качественные характеристики, эксплуатационные характеристики услуг должны соответствовать действующему законодательству Российской Федерации, условиям Контракта, Техническому заданию (Приложение 1 к Контракту), в том числе в соответствии требованиями, предусмотренными в Федеральном законе от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

Все оказываемые работы в рамках настоящего Технического задания, должны быть согласованы с Заказчиком.

Оказываемые работы должны соответствовать требованиям качества, безопасности жизни и здоровья, а также иным требованиям сертификации, безопасности (санитарным нормам и правилам, государственным стандартам и т.п.).

Место оказания услуг: учреждения культуры Черлакского муниципального района Омской области согласно Перечню учреждений культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2020 году (приложение 1 к Техническому заданию).

Все организационные мероприятия в рамках оказываемых услуг производятся силами Исполнителя и за его счёт.

График оказания услуги: с даты заключения Контракта и не позднее 01 октября 2020 года, в соответствии с Техническим заданием.

Приложение 1
к Техническому заданию

**Перечень учреждений культуры, в отношении которых проводится
независимая оценка качества условий оказания услуг в 2020 году**

№ п/п	Наименование учреждения (полное, краткое)	Юридический адрес, телефон, адрес сайта, руководитель	Число посещений (чел.) на 01.01.2020 г.
1.	Межпоселенческое бюджетное учреждение культуры «Черлакский историко-краеведческий музей» Черлакского муниципального района Омской области Сокращенное наименование: МБУК «Черлакский ИКМ»	646250, Омская область, Черлакский район р.п. Черлак, ул. 50 лет Октября, 118, тел. 4-47-01, http://ikm-cherlak.omsk.muzkult.ru , директор Плужникова Наталья Сергеевна	10710
2.	Полное наименование: Межпоселенческое бюджетное учреждение культуры «Черлакская централизованная библиотечная система» Черлакского муниципального района Омской области	646250, Омская область, Черлакский район р.п. Черлак, ул. Пролетарская, 108, тел. 2-42-54, http://cherlak-lib.ru , директор Кусиных Зинаида Николаевна	273914

	Сокращенное наименование: МБУК «Черлакская ЦБС»		
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Черлакского муниципального района Омской области «Черлакский районный Дом культуры» Сокращенное наименование: МБУК «Черлакский РДК»	646250, Омская область, Черлакский район р.п. Черлак, ул. А. Буя, 75, тел. 2-42-76, http://cherlakskiy-rdk.omsk.muzkult.ru , директор Демченко Оксана Геннадьевна	251223
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснооктябрьский культурно – досуговый центр» Краснооктябрьского сельского поселения Черлакского муниципального района Омской области Сокращенное наименование: МБУК «Краснооктябрьский КДЦ»	646270, Омская область, Черлакский район, с. Красный Октябрь, ул. ул. Победы, д.31, тел. 5-12-55, директор Киекпаева Надежда Урузбековна Официальный сайт учреждения отсутствует	11938
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Николаевский культурно – досуговый центр» Николаевского сельского поселения Черлакского муниципального района Омской области МБУК «Николаевский КДЦ»	646255, Омская область, Черлакский район, с. Николаевка, ул. Мельникова, д. 13, тел. 5-12-55, директор Кириенко Татьяна Валентиновна Официальный сайт учреждения отсутствует	4219

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

N п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>: - 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 оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов

1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50%	50 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <3>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных	100 баллов	30%	30 баллов

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

	удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	баллов		
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

Приложение 3
к Техническому заданию

Анкета № 1

Оценка официального сайта учреждения культуры

<p>Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии 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»</p>		<p>Наименование информационного объекта (<i>k</i>)</p>		<p>Уровень поисковой доступности (Z_{ik}) в баллах</p>
1.1. (<i>s_l</i>)	Наличие общей информации об организации культуры, включая филиалы (при их наличии) на официальном	1	Полное и сокращенное наименование, почтовый адрес, схема проезда	1
		2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1

<p>Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии 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»</p>	<p>Наименование информационного объекта (<i>k</i>)</p>		<p>Уровень поисковой доступности ($Z_{i_{kz}}$) в баллах</p>
<p>сайте организации культуры в сети «Интернет»</p>	3	<p>Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)</p>	1
	4	<p>Структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адрес электронной почты</p>	1
	5	<p>Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).</p>	1
<p>1.2(s_2) Наличие информации о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии) на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»</p>	6	<p>Сведения о видах предоставляемых услуг</p>	1
	7	<p>Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги</p>	1
	8	<p>Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке</p>	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии 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»	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности (Z_{iks}) в баллах
	9 Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1
	10 Информация о планируемых мероприятиях	1
	11 Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
1.3(s3)	12 Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
	13 План по улучшению качества работы организации	1

Расчет интегрального значения показателей i -ой организации культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте

Интегральное значение показателей i -ой организации культуры, определяемое путем анализа информации, размещенной на официальном сайте (N_i^{OTKP}), рассчитывается по формуле:

$$N_i^{OTKP} = \sum_s \sum_k Z_{iks}, \text{ где:}$$

Z_{iks} – интегральное значение уровня поисковой доступности k -ого информационного объекта по s -мупоказателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте i -ой организации культуры.

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществляется с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Уровень поисковой доступности k -ого информационного объекта по s -мупоказателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте i -ой организации культуры, определяется с учетом следующего правила (схемы):

«1» – информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);

«0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

При анализе информации, размещенной на официальном сайте организации культуры, используются информационные объекты, представленные в Таблице.

Анкета № 2
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг
муниципальными учреждениями культуры Черлакского района Омской области

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры _____. Ваше мнение позволит улучшить работу учреждения культуры, повысить качество оказания услуг, предоставляемых населению данным учреждением. Конфиденциальность высказанного Вами мнения гарантируется.

При заполнении анкеты, выберите, пожалуйста, один из вариантов ответа.

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

№	Вопрос	✓
1.	Укажите Ваш пол:	
1.1.	Мужской	
1.2.	Женский	
2.	Укажите Ваш возраст (сколько полных лет):	
2.1.	13 лет и младше _____ (передайте анкету для заполнения своим родителям, законным представителям)	
2.2.	14 лет и старше _____ (продолжайте заполнение анкеты)	
3.	При посещении учреждения культуры обращались ли Вы к информации о его деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения?	
3.1	да	
3.2	нет (переход к вопросу 6)	
4.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения?	
4.1.	да, удовлетворен	
4.2.	нет, не удовлетворен	
5.	Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения культуры, чтобы получить информацию о его деятельности?	
5.1.	да	
5.2.	нет (переход к вопросу 8)	
6.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на его официальном сайте в сети "Интернет"?	
6.1.	да, удовлетворен	

6.2.	нет, не удовлетворен	
7.	Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в учреждении культуры, а именно:	
7.1.	наличием комфортной зоны отдыха (ожидания) <i>(да/нет)</i>	
7.2.	наличием и понятностью навигации в помещении учреждения <i>(да/нет)</i>	
7.3.	доступностью питьевой воды в помещении учреждения <i>(да/нет)</i>	
7.4.	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) <i>(да/нет)</i>	
7.5.	санитарным состоянием помещений учреждения <i>(да/нет)</i>	
7.6.	возможностью бронирования услуги/доступностью записи на ее получение (по телефону, на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.) <i>(да/нет)</i>	
8.	Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	
8.1.	да	
8.2.	нет <i>(переход к вопросу 11)</i>	
9.	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении культуры?	
9.1.	да, удовлетворен	
9.2.	нет, не удовлетворен	
10.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение?	
10.1.	да, удовлетворен	
10.2.	нет, не удовлетворен	
11.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение?	
11.1.	да, удовлетворен	
11.2.	нет, не удовлетворен	
12.	Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением культуры (телефон, электронная почта, электронный сервис (для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, записи на получение услуги, получения консультации по оказываемым услугам)?	
12.1.	да	
12.2.	нет <i>(переход к вопросу 15)</i>	
13.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, записи на получение услуги, получения консультации по оказываемым услугам)?	
13.1.	да, удовлетворен	
13.2.	нет, не удовлетворен	
14.	Готовы ли Вы рекомендовать посетить данное учреждение культуры	

	родственникам и знакомым?	
14.1.	да	
14.2.	нет	
15.	Удовлетворены ли Вы графиком работы учреждения культуры?	
15.1.	да, удовлетворен	
15.2.	нет, не удовлетворен	
16.	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры?	
16.1.	да, удовлетворен	
16.2.	нет, не удовлетворен	

17. Укажите, пожалуйста, Ваши замечания по качеству и (или) предложения по улучшению качества условий оказания услуг в данном учреждении:

1. _____

—

2. _____

—

Благодарим Вас за участие в опросе!