

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**  
**на оказание услуги по сбору, обобщению и анализу информации для**  
**проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями**  
**в 2016 году**

**1. Общие сведения**

1.1. Наименование предмета закупки: проведение сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере культуры, социального обслуживания, образования (далее – оцениваемые организации, расположенными на территории Актанышского муниципального района Республики Татарстан, для проведения независимой оценки качества в 2016 году (далее – услуга) в соответствии с требованиями Федерального закона от 21 июля 2014 года № 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».

1.2. Заказчик услуги: Исполнительный комитет Актанышского муниципального района, в отношении подведомственных учреждений, в отношении которых осуществляется независимая оценка качества оказания услуг.

1.3. Источник финансирования: местный бюджет.

1.4. Место оказания услуги: Актанышский муниципальный район Республики Татарстан.

1.5. Срок оказания услуги: с момента заключения договора до «31» декабря 2016 года.

**2. Цель оказания услуги**

2.1. Целью оказания услуги является формирование проектов оценки качества оказания социальных услуг оцениваемыми организациями и их рейтингов для проведения независимой оценки качества в 2016 году.

2.2. Объектом оценки являются количество организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья или образования, расположенных на территории Актанышского муниципального района Республики Татарстан, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг в 2016 году.

### **3. Объем оказываемой услуги**

Перечень оцениваемых организаций приведен в приложении №1 к настоящему Типовому техническому заданию.

В соответствии с настоящим Типовым техническим заданием необходимо:

1) провести сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг оцениваемыми организациями;

2) подготовить проект независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями, включая:

разработку методики проведения оценки, в том числе описание методов и инструментария сбора, обработки, интерпретации информации о деятельности оцениваемых организаций;

анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций, анализ размещенной информации о деятельности оцениваемых организаций на их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

анализ информации о деятельности оцениваемых организаций на информационных стендах в помещениях организаций, размещение в брошюрах, буклетах;

формирование проектов оценки качества предоставления социальных услуг и рейтингов оцениваемых организаций;

предоставление отчетов Заказчику.

#### **4. Требования к оказываемой услуге**

4.1. Оценка качества выполняется в соответствии с требованиями Федерального закона от 21 июля 2014 года № 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 и образования».

#### **4.2. Требования к используемым критериям оценки качества**

При предоставлении услуги используются:

перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями (представлен в приложении №2 к настоящему Типовому техническому заданию);

перечень дополнительных показателей характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями (приведен в приложении №3 к настоящему Типовому техническому заданию).

Требования к используемой информации

Для оценки качества используются:

1) нормативные правовые акты, устанавливающие значения рассматриваемых параметров деятельности организаций;

2) данные, размещенные на официальном сайте оцениваемой организации;

3) данные на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

4) результаты анализа статистической информации органов исполнительной власти Республики Татарстан, органов местного самоуправления и оцениваемых организаций;

5) результаты оценки исполнения государственных, муниципальных заданий, оценки соответствия фактических значений показателей качества услуг, предоставляемых организациями, значениям, установленным стандартами качества;

б) результаты опроса (глубинное и формализованное, полужформализованное интервьюирование, интервью, проводимые в порядке самообследования организаций, анкетирование, проведение фокус-групп):

получателей услуг;

работников организаций;

представителей общественных объединений, экспертного сообщества;

7) информация попечительских (общественных, наблюдательных) советов оцениваемых организаций;

8) информация рейтинговых агентств, средств массовой информации.

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

#### 4.3. Требования к методике проведения оценки качества

4.3.1. Оценка качества оказания услуг оцениваемыми организациями должна выполняться с использованием инструментария, включающего:

порядок сбора информации, в том числе проведения опросов (глубинное и формализованное, полужформализованное интервьюирование, интервью, проводимые в порядке самообследования организаций, анкетирование, проведение фокус-групп);

методику анализа информации, в том числе описание структуры базы данных, содержащей собранную информацию, алгоритмы, информационные технологии обработки информации (при необходимости);

порядок формирования рейтингов организаций.

4.3.2. Совокупность инструментария по сбору информации должна позволить получить объективную информацию о качестве оказания услуг оцениваемыми организациями для формирования предложений об улучшении качества деятельности оцениваемых организаций, проектов их рейтингов.

4.3.3. Оценка содержания и формы представления информации о

деятельности организаций, размещаемой на официальных сайтах оцениваемых организаций, выполняется в соответствии с требованиями, установленными приказом.

4.3.4. К оценке качества оказания услуг оцениваемыми организациями привлекаются общественные и общественно-профессиональные организации, негосударственные, автономные некоммерческие организации, отдельные физические лица в качестве экспертов, специализирующихся на вопросах оценки качества в сфере культуры, социального обслуживания и образования.

#### 4.4. Требования к результатам оценки качества

4.4.1. Результаты оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями должны обеспечить информационную потребность различных групп пользователей для решения актуальных профессиональных и личных задач, в том числе:

*а) образовательные организации:*

*1) обучающиеся и их родители (законные представители):*

*в целях выбора места обучения для себя и/или своих детей;*

*для выявления текущего уровня освоения образовательных программ и корректировки индивидуальных учебных планов;*

*для оценки собственных возможностей продолжения обучения по тем или иным образовательным программам;*

*2) организации, осуществляющие образовательную деятельность, в целях:*

*оценки уровня подготовки обучающихся и факторов, на него влияющих;*

*оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям участников образовательного процесса и (или) иных заинтересованных организаций;*

*определения перечня мероприятий по улучшению результатов и качества предоставления образовательной услуги;*

*3) заинтересованные организации:*

*для выработки совместных с образовательной организацией действий по корректировке образовательных программ, методов обучения и др.;*

4) коллегияльные органы управления организациями, осуществляющими образовательную деятельность:

в качестве механизма вовлечения родителей и представителей местного сообщества в реализацию задач ее развития и т.д.;

5) органы исполнительной власти, органы местного самоуправления:

при принятии управленческих решений, в том числе при кадровых перестановках, разработке программ по развитию системы образования, проведении конкурсного отбора лучших образовательных организаций, при распределении грантов и т.д.;

в) организации культуры:

1) получатели услуги:

для обеспечения дополнительной информацией о качестве работы организаций культуры, в том числе путем формирования рейтингов деятельности организаций культуры;

в целях реализации права выбора конкретной организации культуры для получения услуги;

2) организации культуры:

определение результативности деятельности организации культуры и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации ее деятельности;

своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуги в сфере культуры, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий;

3) органы исполнительной власти, органы местного самоуправления:

при принятии управленческих решений, в том числе при кадровых перестановках, разработке программ по развитию в сфере культуры, проведении конкурсного отбора лучших организаций культуры, при распределении грантов, а также осуществлении стимулирования руководителей и работников организаций культуры и т.д.;

г) организации социального обслуживания:

*1) получатели социальной услуги:*

*для обеспечения дополнительной информацией о качестве работы организаций социального обслуживания, в том числе путем формирования рейтингов, в целях реализации принадлежащего получателю социальной услуги права выбора конкретной организации социального обслуживания для получения социальной услуги;*

*2) организация социального обслуживания:*

*определение результативности деятельности организации социального обслуживания и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации ее деятельности;*

*своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальной услуги в сфере социального обслуживания, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий;*

*3) органы исполнительной власти:*

*при принятии управленческих решений, в том числе при кадровых перестановках, разработке программ по развитию системы социального обслуживания, проведении конкурсного отбора лучших организаций социального обслуживания, при распределении грантов, а также осуществлении стимулирования руководителей и работников организаций социального обслуживания и т.д.*

**4.4.2. Требования к форме представления результата**

Результат представляется в форме отчетов, названных в графе 3 таблицы 1.

**5. Перечень работ**

*Примерный перечень работ в рамках оказания услуги в разрезе этапов приведен в таблице 1.*

Таблица 1 – Примерный перечень работ в рамках оказания услуги в разрезе этапов

№ п/п	Содержание услуги, конечный результат	Отчетный материал	Срок представления отчетных материалов
1	2	3	4
Этап 1. Определение подходов к построению проектов независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями и проектов рейтингов организаций			
1.	<p>Анализ нормативной правовой базы, информации о деятельности оцениваемых организаций, размещенной на их официальных сайтах в сети «Интернет».</p> <p>Определение:  подходов к построению проектов независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями и проектов их рейтингов;  методов и каналов сбора информации, особенностей их использования с учетом специфики деятельности оцениваемых организаций.</p>	отчет по реализации этапа 1	До 31.12.2016
Этап 2. Разработка методик сбора информации и построения рейтингов организаций			
2.	Разработка методик и инструментария сбора первичной информации по отдельным видам оцениваемых организаций с учетом их специфики, форм для регистрации первичной информации, разработка анкеты для проведения сбора информации и согласование ее с Заказчиком	отчет по реализации этапа 2, включающий методику проведения полевого исследования по каждому методу и каналу сбора данных, обоснование выборки для проведения опроса, формы фиксации и первичной обработки данных, методику рейтингования	До 31.12.2016
3.	Формирование параметров выборки для проведения опросов получателей услуги в сфере культуры, социального обслуживания, и (или) образования		
4.	Разработка методики построения проектов независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями с учетом специфики их деятельности и их рейтингов		
Этап 3. Сбор, обработка и анализ первичных данных о качестве предоставления услуг оцениваемыми организациями			
5.	Проведение «полевого этапа» исследования деятельности организаций в сфере культуры, социального	отчет о проведении «полевого этапа», включающий первичные исследовательские	До 31.12.2016



№ п/п	Содержание услуги, конечный результат	Отчетный материал	Срок представления отчетных материалов
	<i>обслуживания, и (или) образования, перечень которых приведен в приложении №2 к Типовому техническому заданию – сбор и обработка первичных данных в соответствии с методикой, разработанной в ходе этапа 2 (включая выезды в организации).</i>	данные по всем обследованным организациям	
<b>Этап 4. Анализ и подготовка проектов оценки качества предоставления социальных услуг оцениваемыми организациями, рейтингов организаций</b>			
6.	Интерпретация полученных данных по результатам проведения «полевого этапа» исследования организации	аналитический отчет о качестве оказания услуг оцениваемыми организациями;	До 31.12.2016
7.	Формирование проектов оценки качества предоставления услуг оцениваемыми организациями, с учетом специфики их деятельности, особенностей получателей услуг, и рейтингов оцениваемых организаций в соответствии с методикой, разработанной в ходе второго этапа.	проекты независимой оценки качества оказания услуг, сформированные в соответствии с методикой формирования независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями; проекты рейтингов оцениваемых организаций	

Приложение №1  
к Типовому техническому заданию  
на оказание услуги по сбору,  
обобщению и анализу информации  
для проведения  
независимой оценки качества  
оказания услуг организациями  
в 2016 году

**Перечень оцениваемых организаций, в отношении которых  
проводится независимая оценка качества оказания услуг в 2016 году**

№ п/п	Вид организац ии	Наименовани е организации	Адрес	Контакт ный телефон	Адрес электронной почты
----------	------------------------	------------------------------	-------	---------------------------	----------------------------

№ п/п	Вид организац ии	Наименовани е организации	Адрес	Контакт ный телефон	Адрес электронной почты
1.	образоват ельные организац ии	Государствен ное бюджетное специальное (коррекционн ое) образователь ное учреждение для обучающихся, воспитаннико в с ограниченны ми возможностя ми здоровья "Такталачукск ая специальная (коррекционн ая) общеобразов ательная школа- интернат VIII вида"	РТ, Актанышский р- он, с.Такталачук, ул.Школьная, д.26А	(85552) 5-55-54	Sstak\akt@tatar.ru

№ п/п	Вид организац ии	Наименовани е организации	Адрес	Контакт ный телефон	Адрес электронной почты
		государственн ое автономное общеобразов ательное учреждение "Гуманитарна я гимназия- интернат для одаренных детей"	РТ, Актанышский р- он, с.Актаныш, ул.Аэропортовс кая, д.3А	(85552) 6-02-16	S3.Akt@edu.tatar.ru
		государственн ое бюджетное общеобразов ательное учреждение "Актанышская кадетская школа- интернат имени Героя Советского Союза Хасана Заманова"	РТ, Актанышский р- он, с.Казкеево, ул.Первомайска я, 2А	(85552) 6-02-16	Kshi.Akt@tatar.ru

№ п/п	Вид организации	Наименование организации	Адрес	Контактный телефон	Адрес электронной почты
		Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение "Актанышский технологический техникум"	423740, РТ, Актанышский район, с. Актаныш, пр. Ленина, д.61	(85552) 3-15-52	Pu80buch@yandex.ru
2	<i>организации культуры и библиотек</i>	Кыркаентубинский СК	РТ, Актанышский м.р.423750, д.Кыркаентубэ, ул.Центральная, 27	5-05—05 89274875287	ramilia.hammatullina@yandex.ru
		М.Суксинский СК	РТ, Актанышский м.р. с. М. суксы, 423736, ул. Илекбая Миннибаева, 29	89518957710 5-24-33	sdk.tat.suksu@tatar.ru
		Аишевский СДК	РТ, Актанышский м.р.423761, с. Аишево, ул.Ленина, 31	89274800964	sdk.aesh@tatar.ru
		Такталачукские СДК	РТ, Актанышский м.р.423751 с. Такталачуково, г. Афзала, 50	89274898451	Sdk.Taktalachyk@tatar.ru

№ п/п	Вид организации	Наименование организации	Адрес	Контактный телефон	Адрес электронной почты
		Актанышская ЦБ	РТ, Актанышский м.р.,423740, с. Актаныш, ул. Мира ,61	88 555 2 (3-12-87)	landysh.shamsunova@tatar.ru
		Аишевская сельская библиотека	РТ, Актанышский м.р., 423761, с. Аишево, ул.Ленина ,31	8927480 0964	sdk.aesh@tatar.ru
		Такталачукская сельская библиотека	РТ, Актанышский м.р.423751 с. Такталачуково, г. Афзала, 50	8927489 8451	Sdk.Taktalachyk@tatar.ru
		МБОУ ДОД «Детская школа искусств Актанышского района РТ»	РТ, Актанышский м.р., 423740, с. Актаныш, Мира , 61	88 555 2 (3-12-93)	dshi2009@yandex.ru

3	организации социального обслуживания	Государственное автономное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания «Игелекузеге»» Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан в Актанышском муниципальном районе»	РТ, Актанышский м.р., 423740, с. Актаныш, ул. Юбилейная, 45	88 555 2 (3-07-51)	Ramilya.Zakiryanova@tatar.ru
		Государственное автономное учреждение социального обслуживания «Актанышский дом-интернат для престарелых и инвалидов».	РТ, Актанышском.р., 423730, с. Поисево, ул. Шакирова, 33	88 555 2 (3-12-48)	Razyuda.Gapsalova@tatar.ru

Приложение №2  
к Типовому техническому заданию  
на оказание услуги по сбору,  
обобщению и анализу информации  
для проведения  
независимой оценки качества  
оказания услуг организациями  
в 2016 году

**Перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества  
оказания услуг организациями культуры**

Перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг, утвержденные федеральными исполнительными органами государственной власти:

для оценки организаций культуры – приказом Минкультуры России от 25 февраля 2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

для оценки организаций социального обслуживания – приказом Минтруда России от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»;

для оценки образовательных организаций – приказом Минобрнауки России от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;



Приложение №3  
к Типовому техническому заданию  
на оказание услуги по сбору,  
обобщению и анализу информации  
для проведения  
независимой оценки качества  
оказания услуг организациями  
в 2016 году

**Перечень показателей, характеризующих дополнительные критерии оценки качества оказания услуг организациями на 2016г.**

1. Перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг, утверждены приказом Минобрнауки России от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»

N п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)
I.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность <*>	
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> )	Баллы (от 0 до 10)
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Баллы (от 0 до 10)
1.3.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	Баллы (от 0 до 10)
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной	Баллы (от 0 до 10)

	почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	
II.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность <*>	
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации <*>	Баллы (от 0 до 10)
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся <*>	Баллы (от 0 до 10)
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися <*>	Баллы (от 0 до 10)
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ <*>	Баллы (от 0 до 10)
2.5.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях <*>	Баллы (от 0 до 10)
2.6.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся <*>	Баллы (от 0 до 10)
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов <*>	Баллы (от 0 до 10)
III.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников <*>	
3.1.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
3.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
IV.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций <*>	
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
4.2.	Доля получателей образовательных услуг,	Проценты (от 0 до

	удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	100)
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)

2.Перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг, утверждены приказом Минкультуры России от 25 февраля 2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 4 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.2	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.3	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.5	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	от 0 до 7 баллов	театры	изучение мнения получателей услуг
1.6	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 5 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг

1.7	Наличие двуязычия в работе по информированию населения об оказываемых услугах, а также английского (при наличии сайта).	от 0 до 5 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
2	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Пакеты открытых данных организации культуры. Доступ к электронным базам данных организации культуры. Дата и время размещения информации. Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	от 0 до 6 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.5	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг

2.6	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)	от 0 до 7 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
2.7	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.8	<i>Обеспечение безопасности (пожарная и др.)</i>	<i>от 0 до 5 баллов</i>	<i>все организации культуры</i>	<i>изучение мнения получателей услуг</i>
2.9	<i>Доступность оказываемых услуг для людей с ограниченными физическими возможностями (Доступная среда)</i>	<i>от 0 до 5 баллов</i>	<i>все организации культуры</i>	<i>изучение мнения получателей услуг</i>
2.10	<i>Наличие и уровень качества дополнительных услуг (туалеты, буфеты, гардеробы, продажа профильной литературы и дисков и т.п.)</i>	<i>от 0 до 5 баллов</i>	<i>все организации культуры</i>	<i>изучение мнения получателей услуг</i>
2.11	<i>Обеспечение представлений (а также - афиш, пригласительных билетов, буклетов и т. п.) переводом на русский, татарский, а при необходимости - на английский языки.</i>	<i>от 0 до 5 баллов</i>	<i>все организации культуры</i>	<i>изучение мнения получателей услуг</i>
3	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>			
3.1	Электронный билет организации культуры/возможность бронирования билетов/электронная очередь.	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
3.2	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3.3	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3.4	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 5 баллов	театры, культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
3.5	Простота/удобство поиска необходимого издания	от 0 до 7 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг

<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 8 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
4.3	<i>Количество обращений с жалобами, благодарностями от потребителей услуг по поводу непосредственного общения с сотрудниками учреждения.</i>	<i>от 0 до 8 баллов</i>	<i>все организации культуры</i>	
4.4	<i>Культура речи работников учреждения, этика в общении с потребителями услуг.</i>	<i>от 0 до 8 баллов</i>	<i>все организации культуры</i>	
4.5	<i>Владение персонала, сотрудников русским и татарским языками.</i>	<i>от 0 до 8 баллов</i>	<i>все организации культуры</i>	
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 11 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	от 0 до 6 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры

5.5	Разнообразие репертуара организации культуры	от 0 до 10 баллов	театры	изучение мнения получателей услуг
5.6	Материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 6 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
5.7	Наличие литературы, пользующейся спросом	от 0 до 7 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
5.8	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 6 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
5.9	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 6 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
5.10	<i>Количество обращений с жалобами, благодарностями.</i>	<i>от 0 до 6 баллов</i>	<i>все организации культуры</i>	

3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 декабря 2014 г. N 995н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания")

N п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
				стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания

					ния	
	<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>					
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")):		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.3.)	да	да	да
1.1	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ) в сети "Интернет"	баллы	от 0 до 1	да	да	да
1.2	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60%	0 0,3 0,6	да	да	да



	"Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно <a href="#">части 3 статьи 13</a> Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	от 60 до 90%	0,9			
		от 90 до 100%	1			
1.3	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	да/нет	1/0	да	да	да
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	да	да	да
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений <a href="#">показателей 3.1 - 3.2</a> )	да	да	да

3.1	телефон	да/нет	1/0	да	да	да
3.2	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	да/нет	1/0	да	да	да
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальн ое значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	да	да	да
4.1	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
4.2	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальн ое значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1 - 5.3)	да	да	да
5.1	лично в организацию социального	возможнос ть имеется/	1/0	да	да	да

	обслуживания	отсутствует				
5.2	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	возможность имеется/отсутствует	1/0	да	да	да
5.3	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/отсутствует	1/0	да	да	да
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1 - 6.3)	да	да	да
6.1	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует / представлена частично/представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да
6.2	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует / представлена частично/представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да
6.3	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует / представлена частично/представлена в	0/0,5/1	да	да	да

		полном объеме				
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений <b>показателей 1.1 - 1.4</b> )			
1.1	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудован а/ частично оборудован а/не оборудован а	1/0,5/0	да	да	нет

1.2	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	да	да	нет
1.3	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	да	да	нет
1.4	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	да	да	нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	да	да	нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих	%	от 0 до 1 балла; значение	да	да	нет

	благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных		показателя (в %), деленное на 100			
<b>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</b>						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	да	да
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет	да	да
<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b>						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да

	работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных					
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
<b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</b>						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе	%	среднеарифметическая величина значений <b>показателей 2.1 - 2.13</b>	да	да	да

	удовлетворенных:		в баллах			
2.1	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	да	да	нет
2.2	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.3	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.4	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.5	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.6	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.7	оборудованным для	%	от 0 до 1	да	да	нет



.	инвалидов санитарно-гигиеническим помещением		балла; значение показателя (в %), деленное на 100			
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
2.1 0.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
2.1 1.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.1 2.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	нет	да
2.1 3.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение	да	да	да

			показателя (в %), деленное на 100			
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб не зарегистрировано	0 0,5 1	да	да	да
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да

Приложение №4  
к Типовому техническому заданию  
на оказание услуги по сбору,  
обобщению и анализу информации  
для проведения  
независимой оценки качества  
оказания услуг организациями  
в 2016 году

**Перечень нормативных правовых актов федеральных исполнительных органов государственной власти, используемых при осуществлении независимой оценки качества оказания услуг**

1. Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 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».

2. Приказ Минтруда России 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)».

3. Приказ Минтруда России от 30 августа 2013 г. № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания».

4. Приказ Минобрнауки России от 14 июня 2013 г. № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией».

5. Приказ Минобрнауки России от 10 декабря 2013 г. № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию».

6. Приказ Минкультуры России от 30 сентября 2013 г. № 1505 «О методических рекомендациях по формированию независимой системы оценки

качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры».

7. Письмо Минобрнауки России от 14 октября 2013 г. № АП-1994/02 «О методических рекомендациях по внедрению НСОКО» (вместе с «Методическими рекомендациями по проведению независимой системы оценки качества работы образовательных организаций»).