.

**ТЕХНИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

**Раздел 1. ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**Оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг государственными и муниципальными**

**учреждениями культуры Кемеровской области – Кузбасса**

**1.** **Общие положения:**

1.1. Наименование услуг:

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг государственными и муниципальными учреждениями Кемеровской области **–** Кузбасса (далее – организации культуры).

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 15 ноября 2023** года.

**3. Объем оказываемых услуг:**

Услуги оказываются в отношении **66** 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 70% 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;

Величина выборочной совокупности респондентов для анкетирования определена в соответствии с Методикой 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, утвержденной Приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н, исходя из общей численности получателей услуг организации за год, предшествующий году проведения опроса (генеральной совокупности) в размере 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

В случае, если информация об общей численности получателей услуг не размещена на официальном сайте организации социальной сферы, она предоставляется организатору опроса получателей услуг соответствующим уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (итоговые или предварительные данные).

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 2023 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 2023 году;

отчетная форма должна быть сформирована в формате **Word** и формате **Excel, а также** ином формате, пригодном для выгрузки и иинтегрирования 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**

Результаты оказания услуг предоставляются Заказчику в следующем порядке:

отчет о выборочной совокупности респондентов, прошедших анкетирование в разрезе каждой организации, в том числе формате **Excel, а также** ином формате, пригодном для выгрузки и интегрирования на сайте **bus.gov.ru** предоставляется Заказчику **до 1 сентября 2023 года**

отчетная форма, предусмотренная п.5.3 настоящего технического задания сформированная в формате **Word** и формате **Excel, а также** ином формате, пригодном для выгрузки и интегрирования на сайте **bus.gov.ru** предоставляется Заказчику **до 1 ноября 2023 года**

отчет о выявленных по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг государственными и муниципальными учреждениями культуры Кемеровской области – Кузбасса, а такжепредложения по их устранению предоставляется Заказчику **до 1 декабря 2023 года**

 информация для публичного отчета Губернатора Кемеровской области – Кузбасса по форме, утвержденной 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» предоставляется Заказчику **до 1 декабря 2023 года**

**Указанные отчеты и информация включают в себя**

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\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.А. Феофанова |  |  |