

Администрация городского округа - город Камышин, именуемая в дальнейшем «Заказчик», в лице Главы городского округа - город Камышин Зинченко Станислава Васильевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью Исследовательская компания «Лидер», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Цибиной Натальи Александровны, действующей на основании Устава, с другой стороны, далее совместно или отдельно именуемые «Стороны» или «Сторона», в соответствии с п.4 ч.1 ст.93 Федерального закона от 05 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ и услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд», заключили настоящий договор (далее – договор) о нижеследующем:

I. Предмет договора

1.1. Исполнитель обязуется оказать услуги по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее - услуги) согласно спецификации (Приложение № 1 к договору), являющейся неотъемлемой частью договора, а Заказчик обязуется принять услуги и оплатить их.

1.2. Содержание, сроки и требования к оказываемым по настоящему договору услугам установлены в техническом задании (Приложение № 2 к настоящему договору), являющемся неотъемлемой частью настоящего договора.

II. Обязанности Сторон

2.1. Исполнитель обязуется:

- оказать услуги, указанные в пункте 1.1. настоящего договора с надлежащим качеством в соответствии с Приложением №2 к договору, разработать, создать и передать Заказчику результаты услуг в срок, установленный настоящим договором;
- оказать услуги, в рамках правил, требований и методологии социологических исследований исходя из принципа разумной достаточности;
- гарантировать Заказчику передачу полученных по договору результатов, не нарушающих исключительных прав других лиц;
- представить по результатам оказания услуг отчет в бумажном и электронном вариантах, содержащий установленную в Приложении №2 к договору обязательную информацию;
- по требованию Заказчика представлять всю необходимую информацию о ходе оказания услуг по настоящему договору;
- не передавать без предварительного письменного согласия Заказчика подготовленные по настоящему договору материалы (документы) третьим лицам, а также не передавать их для копирования, публикации и иного распространения.

2.2. Исполнитель имеет право:

- запрашивать и получать у Заказчика документацию и информацию, необходимые для оказания услуг по настоящему договору;
- получать консультации у Заказчика по вопросам исполнения договора.

2.3. Заказчик обязуется:

- принять в течение 10 (десяти) календарных дней со дня получения от Исполнителя акт оказанных услуг с прилагаемыми материалами, предусмотренными Приложением №2 к договору, результаты оказанных услуг и направить Исполнителю подписанный акт оказанных услуг или мотивированный отказ от приемки услуг;
- оплатить оказанные услуги в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим договором;
- предоставить Исполнителю необходимую для оказания услуг по настоящему договору информацию, имеющуюся у Заказчика.

2.4. Заказчик имеет право:

- проверять ход и качество оказываемых Исполнителем услуг;
- запрашивать информацию о ходе оказания услуг по настоящему договору;
- в случае обнаружения недостатков при приемке оказанных услуг немедленно сообщить об этом Исполнителю с составлением соответствующего акта;
- в случае необходимости, привлекать экспертов, специалистов и иных лиц, обладающих необходимыми знаниями в проведении социологических исследований для участия в проведении экспертизы оказанных услуг и представленной Исполнителем отчетной документации, с отнесением расходов на их привлечение на счет Исполнителя (в случае выявления существенных недостатков оказанных услуг);
- в случае полного или частичного невыполнения условий договора по вине Исполнителя требовать у него возмещения убытков.

III. Стоимость и порядок оплаты услуг

3.1. Общая стоимость оказанных услуг по настоящему договору согласно спецификации (Приложение № 1 к договору), являющейся неотъемлемой частью договора, составляет 17 640,00 (Семнадцать тысяч шестьсот сорок) рублей 00 копеек, НДС не облагается.

3.2. Цена договора является твердой и определяется на весь срок исполнения договора.

3.3. Услуги оплачиваются Заказчиком на основании выставленного счета на предоплату в размере 30% от суммы договора, что составляет 5 292,00 (Пять тысяч двести девяносто два) рубля 00 копеек, окончательный расчет в размере 12 348,00 (Двенадцать тысяч триста сорок восемь) рублей 00 копеек за оказанные услуги производится Заказчиком не позднее 30 календарных дней после подписания сторонами акта оказанных услуг.

3.4. Оплата оказанных услуг осуществляется в рублях Российской Федерации в порядке безналичного расчета по банковским реквизитам Исполнителя, указанным в настоящем договоре. В случае изменения обслуживающего банка, банковских реквизитов Стороны обязаны в трехдневный срок уведомить об этом друг друга.

IV. Порядок сдачи и приемки услуг

4.1. Услуги по настоящему договору должны быть оказаны с момента подписания договора до «30» сентября 2021г.

4.2. Заказчик в течение 10 (десяти) календарных дней со дня получения акта оказанных услуг и результатов услуг направляет Исполнителю подписанный акт оказанных услуг или мотивированный отказ. В случае несоответствия результатов оказанных услуг положениям настоящего договора и техническому заданию к нему сторонами составляется двусторонний акт с перечнем недостатков.

4.3. В случае несоответствия результатов оказанных услуг положениям настоящего договора и техническому заданию к нему Исполнитель обязан своими силами и за свой счет устранить выявленные несоответствия, произвести необходимые исправления, изменения и доработку. В таком случае акт оказанных услуг подписывается после устранения Исполнителем всех выявленных недостатков.

V. Ответственность Сторон

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Сторона освобождается от уплаты неустойки (штрафа, пени), если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, предусмотренного договором, произошло вследствие непреодолимой силы или по вине другой стороны.

VI. Срок действия, порядок изменения и расторжения договора

6.1. Настоящий договор вступает в силу с момента подписания его Сторонами и действует по «31» декабря 2021 г.

6.2. Договор может быть изменен по соглашению Сторон при снижении цены договора без изменения предусмотренных договором количества товара (объема работ, услуг), качества товара, (работ, услуги) и иных условий договора.

6.3. Заказчик по согласованию с Исполнителем вправе увеличить или уменьшить предусмотренное договором объем услуг не более чем на 10%. При увеличении объема услуг по соглашению Сторон допускается изменение цены договора пропорционально дополнительному объему услуг исходя из установленной в договоре цены единицы услуг, но не более чем на 10% цены договора. При уменьшении предусмотренного договором объема услуг Стороны обязаны уменьшить цену договора исходя из цены единицы услуги.

6.4. Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон, а также Стороны вправе в одностороннем порядке по письменному заявлению отказаться от его исполнения по основаниям, предусмотренным договором и законодательством.

6.5. Заказчик вправе отказаться от исполнения договора в одностороннем внесудебном порядке в случаях, предусмотренных гражданским законодательством.

VII. Порядок рассмотрения споров

7.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении настоящего договора, будут по возможности разрешаться путем переговоров между Сторонами.

7.2. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров Стороны передают их на рассмотрение в суд по подведомственности.

VIII. Заключительные положения

8.1. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон, каждый экземпляр имеет одинаковую юридическую силу.

8.2. Положения, не предусмотренные настоящим договором, регулируются законодательством Российской Федерации.

IX. Адреса и реквизиты Сторон

Заказчик
Администрация городского округа - город
Камышин
Юридический адрес: 403870, Волгоградская
область, г. Камышин, ул. Октябрьская, д. 60
ИНН/КПП 3436102623/343601001
ОКПО 04024440
Единый счет бюджета 03231643187150002900
л/с 02752070009
Отделение Волгоград Банка России//УФК по
Волгоградской области, г. Волгоград
БИК 011806101
Единый казначейский счет 40102810445370000021
Тел. 8 (84457) 4-37-47

Исполнитель:
ООО Исследовательская компания «Лидер»
Юридический/фактический адрес: 660075,
г. Красноярск, Красноярский край,
ул. Железнодорожников, 17 офис 801/3
тел. (391)2051078, 89029404137
ИНН 2460112042
КПП 246001001
ОГРН 1192468005620
Банковские реквизиты:
Красноярское отделение № 8646 ПАО Сбербанк
г. Красноярск
БИК 040407627
к/с 30101810800000000627
р/с 40702810031000025646



Глава городского округа - город Камышин

С.В. Зинченко



Директор ООО Исследовательская компания «Лидер»

Н.А. Цибина

Камышев

Решение

Приложение №1
к договору № 613604
от "09" июля 2021 г.

Спецификация

№ п/п	Наименование услуг	Кол-во	Цена на единицу, руб.	Стоимость, руб.
1	Услуги по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	6	2 940,00	17 640,00

Итого: 17 640,00 (Семнадцать тысяч шестьсот сорок) рублей 00 копеек, НДС не облагается.

Заказчик

Глава городского округа – город Камышин


С.В.Зинченко

Исполнитель

Директор ООО Исследовательская компания
«Лидер»


Н.А.Цибина

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

1. Общие сведения

1.1. Наименование предмета: проведение сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере культуры (далее - оцениваемые организации), расположенными на территории городского округа - город Камышин для проведения Общественным советом независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры городского округа – город Камышин в 2021 году (далее - услуга).

1.2. Заказчик услуги: Администрация городского округа – город Камышин

1.3. Источник финансирования: бюджет городского округа – город Камышин.

1.4. Место оказания услуги: по месту нахождения организаций культуры (Приложение № 1 к техническому заданию).

1.5. Срок оказания услуги: с момента заключения договора до 30.09.2021 г.

2. Цель проведения работ:

Получение сведений об условиях оказания услуг организациями культуры на основе общедоступной информации в соответствии со следующей нормативной базой:

- Федеральный закон от 05 декабря 2017 № 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»;
- Статья 36.1. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 № 3612-1;
- Статья 36.2 «Информационная открытость организаций культуры» Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 № 3612-1;
- Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 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»;
- Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».
- «Методика 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», утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н;
- «Правила сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденные Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 № 638.

3. Задачи:

Сбор и обобщение информации по следующим критериям:

- 1) Открытость и доступность информации об организациях культуры.
- 2) Комфортность условий предоставления услуг.
- 3) Доступность услуг для инвалидов.
- 4) Доброжелательность, вежливость работников организаций.
- 5) Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Описание критериев приведено в Приложении №2 к настоящему техническому заданию.

Сбор и обобщение информации проводится 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», утвержденными постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 638;
- «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 30.10.2018 № 675н;

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

4. Объем оказываемой услуги

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

В соответствии с настоящим техническим заданием необходимо:

- 1) провести сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры;
- 2) предоставить отчет о результатах сбора и обобщения о качестве условий оказания услуг организациями культуры в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на сайте <https://bus.gov.ru>

5. Принципы проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

При проведении независимой оценки качества деятельности организаций культуры должны соблюдаться следующие принципы:

- достоверности и полноты информации об организациях культуры;
- открытости и прозрачности процедур проведения независимой оценки качества деятельности организаций культуры;
- соблюдения морально-этических норм при проведении процедур независимой оценки качества деятельности организаций культуры.

6. Методы и источники для сбора информации по критериям

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» оценивается методом изучения сайтов организаций независимыми экспертами при помощи специальной оценочной формы, разработанной нами на основании требований, изложенных в Приказе Министерства культуры РФ от 20 февраля 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» и в пункте 1.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (перечень требований к сайту см. в Приложении 3 и методом анкетирования получателей услуг организации при помощи анкеты, разработанной на основе 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 экспертиз, утвержденной Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н (см. Приложение 4).

Источники данных:

- официальный сайт организации культуры;
- информационный стенд организации культуры;
- результаты опроса получателей услуги.

Критерии «Комфортность условий предоставления услуг» и «Доступность услуг для инвалидов» оценивается при помощи, специально разработанной формы оценки, составленную на основе критериев, утвержденных Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 № 599. Перечень оцениваемых характеристик приведен в Приложении 5. Оценка проводится методом наблюдения в процессе открытого посещения организации и методом анкетирования получателей услуг организации при помощи анкеты, разработанной на основе 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 экспертиз, утвержденной Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н.

Источники данных:

- результаты посещения организации;
- результаты опроса получателей услуги.

Критерии «Доброжелательность, вежливость работников организации» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оцениваются методом опроса при помощи анкеты, разработанной на основе 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 экспертиз,

утвержденной Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н.

Опрос проводится в электронном виде посредством самостоятельного заполнения анкеты, ссылка на которую размещается на официальном сайте организации в сети Интернет или любом другом информационном ресурсе в сети Интернет, при помощи которого организация взаимодействует с получателями услуг (группы в социальной сети, группы в мессенджерах, разделы организаций на сайте учредителя и т.п.). Опрос можно проходить, как на персональных компьютерах, так и на мобильных устройствах (смартфонах, планшетах).

Источник данных:

- результаты опроса получателей услуги.

В случае проблем с доступом в сеть Интернет в населенном пункте, где собираются данные для независимой оценки, возможно проведение опроса с использованием бумажных анкет в том случае, если заказчик берет на себя: расходы по тиражированию анкет, привлечение интервьюеров для опроса и пересылку анкет Оператору. В этом случае стоимость услуг возрастет пропорционально затратам по обработке собранных анкет и вводу полученных данных.

7. Итоговый результат оказания услуги

По итогам оказания услуг Исполнитель предоставляет итоговый отчет с результатами оценки в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на сайте <https://bus.gov.ru>, оформленный в соответствии с требованиями, изложенными в «Правилах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденными постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 638.

Заказчик

Исполнитель

Глава городского округа – город Камышин

Директор ООО Исследовательская компания «Лидер»



С.В.Зинченко



Н.А.Цибина

Учреждения культуры, подлежащие проведению процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры городского округа – город Камышин в 2021 году

№ п/п	Наименование организации	Фактический адрес	ФИО руководителя	Телефон/факс	Электронный адрес организации	Адрес сайта организации
1	Муниципальное автономное учреждение «Камышинский драматический театр» (МАУ КДТ)	ул. Некрасова, 6	Бакин Евгений Александрович	8(84457) 2-62-44	kam_teatr@volganet.ru	http://teatrkd.ru/
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камышинский историко-краеведческий музей» (МБУК КИКМ) Основное здание	ул. Советская, 1	Иванова Мария Витальевна	8(84457) 4-89-81	kam_musci@volganet.ru	http://museumkam.ru/
	1 подразделение: «Художественная галерея»	ул. Набережная, 66				
	2 подразделение: «Дом Шолохова»	ул. Набережная, 74				
3	Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная городская библиотечная система» (МКУК ЦГБС) Центральная городская библиотека	ул. Пролетарская, 6	Голова Елена Константиновна	8(84457) 4-84-11	kam_cgbs@volganet.ru	http://www.mukcgbs.ru/news/
	Филиал №1	5 мкр., 35				
	Филиал №2	пер. Московский, 11				
	Филиал №3	ул. Рижская, 5				

	Филиал №4	ул. Нахимова, 19				
	Филиал №5	ул. Metallургов, 19				
	Городская детская библиотека	ул. Ленина, 14				
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Текстильщик» (МБУ ДК «Текстильщик»)	ул. Ленина, 17	Банков Вячеслав Владимирович	8(84457) 9-41-43	kam_dkt@volganet.ru	http://dk-tekstilshik.ru/
5	Муниципальное автономное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Дружба» (МАУК ЦКД «Дружба»)	ул. Пролетарская, 24	Сенчук Маргарита Федоровна	8(84457) 4-62-24	kam_ckd@volganet.ru	http://ddk-kam.ru/
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев» (МБУ «Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев»)	ул. Калинина, д.69	Громов Владимир Владимирович	8(84457) 4-89-56	kam_park@volganet.ru	https://kampark.kulturu.ru/

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

№ п/п	Показатель	Макс. 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	100 баллов	50%	50 баллов

	официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)			
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 проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>			
4.1.	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	100 баллов	40%	40 баллов

	% от общего числа опрошенных получателей услуг)			
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 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

<1>Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

<2> Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

<3> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

Источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официальных сайтов организаций социально-культурной сферы в сети "Интернет", информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций;

- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;
- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;
- опрос получателей услуг.

Информация, которая должна быть представлена на сайте организации культуры в соответствии с существующей федеральной нормативной базой

№	Информация	Номер пункта в списке показателей, утвержденных приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599
1.	Полное и сокращенное наименование организации	1.1 ¹
2.	Место нахождения организации	1.1
3.	Почтовый адрес организации	1.1
4.	Схема проезда	1.1
5.	Дата создания организации	1.1
6.	Сведения об учредителе (учредителях)	1.1
7.	Структура организации	1.1
8.	Режим работы организации	1.1
9.	График работы организации	1.1
10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1.1
11.	Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1.1
12.	Контактные телефоны организации	1.1
13.	Адреса электронной почты	1.1
14.	Функционирование абонентского номера телефона	1.2
15.	Функционирование электронной почты	1.2
16.	Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам	1.2
17.	Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	1.2
18.	Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1.2
19.	Сведения о видах предоставляемых услуг	1.1
20.	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией	1.1
21.	Информация о планируемых мероприятиях	1.1

¹Основанием для требований является 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”

22.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1.1
23.	Копия устава	1.1
24.	Свидетельство о государственной регистрации	1.1
25.	Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	1.1
26.	Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)	1.1
27.	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1.1
28.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1.1
29.	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при наличии деятельности, подлежащей лицензированию)	1.1
30.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1.1
31.	План по улучшению качества работы организации	1.1
32.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению	3.2

АНКЕТА²
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания
услуг организациями культуры

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организации культуры и повысить качество оказания услуг населению. Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями культуры гарантируется.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

Да Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

Да Нет

5. Можете ли вы подтвердить наличие следующих условий предоставления услуг в организации:

Условие	Да	Нет
Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и понятность навигации в помещении организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да Нет (переход к вопросу 8)

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники вахты, приёмной, кассы и прочие работники)?

Да Нет

² Анкета разработана 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 от 30 октября 2018 г. N 675н.

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?

К дистанционным способам относятся: телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения или получения консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте).

Да Нет (переход к вопросу 12)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?

Да Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?

Если организация является единственной доступной, то могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации?

Да Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?

Организационными условиями предоставления услуг относятся: график работы организации; навигация внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов).

Да Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

16. Ваш пол: Мужской Женский

17. Ваш возраст ____ (полных лет)

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Перечень характеристик, оцениваемых в организации в процессе её посещения

Перечень информации на стенде, оцениваемых в организации в соответствии с критерием «Открытость и доступность информации об организации культуры».	
1.1	Название организации
1.2	Режим работы
1.3	Информация о структурных подразделениях, филиалах организации (при их наличии)
1.4	Фамилия, имя, отчество руководителя организации
1.5	Контактный телефон организации
1.5	Адрес электронной почты организации
1.6	Адрес сайта организации
1.7	Информация о группах организации в социальных сетях
1.8	Извлечения из правил пользования услугами организации
1.9	Информация об основных и дополнительных услугах, предлагаемых организацией
1.10	Названия и расписание проведения занятий любительских объединений, клубов по интересам на базе организации (при их наличии)
1.11	Информация о текущих мероприятиях организации
1.12	Месячные планы мероприятий организации

Перечень комфортных условий для предоставления услуг, оцениваемых в организации в соответствии с критерием «Комфортность условий предоставления услуг»	
2.1.1	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)
2.1.2	Наличие и понятность навигации внутри организации
2.1.3	Доступность питьевой воды
2.1.4	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)
2.1.5	Санитарное состояние помещений организаций
2.1.5	Возможность бронирования услуги или доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении)

	и пр.)
--	--------

Перечень условий, оцениваемых в организации, в соответствии с критерием «Доступность услуг для инвалидов»	
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов
3.1.1	Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
3.1.2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
3.1.3	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
3.1.4	Наличие сменных кресел-колясок
3.1.5	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
3.2.1	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
3.2.2	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
3.2.3	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
3.2.4	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
3.2.5	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому