Приложение № 1

**Типовое техническое задание**

**на оказание услуги** **по сбору, обобщению и анализу информации для проведения Общественным Советом Тетюшского муниципального района Республики Татарстан независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры**

**Тетюшского муниципального района Республики Татарстан**

**в 2016 году**

1. **Общие сведения**
   1. Наименование предмета закупки: проведение сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере культуры: Центральная библиотека, Детская библиотека, Алекино-Полянский СДК, Алекино-Полянская МПБ, Алабердинский СДК, Алабердинская МПБ, Богдашкинский СДК, Богдашкинский МПБ, Большеатрясская МПБ, Большеатрясский СДК, Жуковская МПБ, Жуковский СДК, Кильдюшевский СДК, Кильдюшевская МПБ, Монастырский СДК, Монастырская МПБ, Ямбухтинский СДК, Ямбухтинская МПБ (далее – оцениваемые организации), расположенными на территории Тетюшского муниципального района Республики Татарстан, для проведения Общественным советом Тетюшского муниципального района Республики Татарстан 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».
   2. Заказчик услуги: Исполнительный комитет Тетюшского муниципального района Республики Татарстан.
   3. Источник финансирования: местный бюджет.
   4. Место оказания услуги: Республика Татарстан, Тетюшский муниципальный район.
   5. Срок оказания услуги: с момента заключения договора до «31» декабря 2016 года.
2. **Цель оказания услуги**
   1. Целью оказания услуги является формирование проектов оценки качества оказания социальных услуг оцениваемыми организациями и их рейтингов для проведения Общественным Советом Тетюшского муниципального района Республики Татарстан независимой оценки качества в 2016 году.
   2. Объектом оценки являются 18 организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, расположенных на территории Тетюшского муниципального Республики Татарстан, в отношении которых Общественным Советом Тетюшского муниципального района Республики Татарстан 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.

1. **Требования к оказываемой услуге**
   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, охраны здоровья и образования».
   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).

* 1. 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;

6) результаты опроса (глубинное и формализованное, полуформализованное 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.).

* 1. Требования к методике проведения оценки качества
     1. Оценка качества оказания услуг оцениваемыми организациями должна выполняться с использованием инструментария, включающего:

порядок сбора информации, в том числе проведения опросов (глубинное и формализованное, полуформализованное 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.

* + 1. 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.
    2. Оценка содержания и формы представления информации о деятельности организаций, размещаемой на официальных сайтах оцениваемых организаций, выполняется в соответствии с требованиями, установленными приказом Минкультуры России от 25 февраля 2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».
    3. 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.
  1. Требования к результатам оценки качества
     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:

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;*

1. *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.;*

* + 1. Требования к форме представления результата

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

**5. Перечень работ**

*Заказчиком приводится перечень выполняемых работ.*

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

Таблица 1 – 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. | Анализ нормативной правовой базы, информации о деятельности оцениваемых организаций, размещенной на их официальных сайтах в сети «Интернет».  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. | отчет по реализации этапа 1 | III декада декабря  2016 года |
| 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 | III декада декабря  2016 года |
| 3. | Формирование параметров выборки для проведения опросов получателей услуги в сфере культуры |
| 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 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). | отчет о проведении «полевого этапа», включающий первичные исследовательские данные по всем обследованным организациям | III декада декабря  2016 года |
| Этап 4. Анализ и подготовка проектов оценки качества предоставления социальных услуг оцениваемыми организациями, рейтингов организаций | | | |
| 6. | Интерпретация полученных данных по результатам проведения «полевого этапа» исследования организации | аналитический отчет о качестве оказания услуг оцениваемыми организациями;  проекты независимой оценки качества оказания услуг, сформированные в соответствии с методикой формирования независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями;  проекты рейтингов оцениваемых организаций | III декада декабря  2016 года |
| 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. |

Приложение №1

к Типовому техническому заданию на оказание услуги по сбору, обобщению и анализу информации для проведения Общественным Советом Тетюшского муниципального района Республики Татарстан независимой оценки качества оказания услуг организациями в 2016 году

**Перечень оцениваемых организаций, в отношение которых**

**Общественным Советом Тетюшского муниципального района Республики Татарстан проводится независимая оценка качества оказания услуг**

**в 2016 году**

| № п/п | Вид организации | Наименование организации | Адрес | Контактный телефон | Адрес электронной почты |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Библиотека | Центральная библиотека МБУ «Тетюшская межпоселенческая библиотека» Тетюшского муниципального района РТ | РТ г. Тетюши, ул. Ленина, д. 84 | 2-57-71 | tetushibiblioteca@ya.ru |
| 2 | Библиотека | Детская библиотека МБУ «Тетюшская межпоселенческая библиотека» Тетюшского муниципального района РТ | РТ г. Тетюши, ул. Ленина, д. 96 | 2-50-91 | detbibl.tetushi@yandex.ru |
| 3 | Культурно-досуговое учреждение | Алекино-Полянский сельский Дом культуры МБУ «Тетюшская централизованная клубная система» Тетюшского муниципального района РТ | РТ Тетюшский район с.Алекина Поляна, ул.Молодёжная,д.2 | - | kulturav@mail.ru |
| 4 | Библиотека | Алекино-Полянская поселенческая библиотека МБУ «Тетюшская межпоселенческая библиотека» Тетюшского муниципального района РТ | РТ Тетюшский район,  с. Алекина Поляна, ул. Молодежная д.1 | - | tetushibiblioteca@ya.ru |
| 5 | Культурно-досуговое учреждение | Алабердинский сельский Дом культуры МБУ «Тетюшская централизованная клубная система» Тетюшского муниципального района РТ | РТ Тетюшский район с.Алабердино ул.Ленина, д.71 | - | kulturav@mail.ru |
| 6 | Библиотека | Алабердинская поселенческая библиотека МБУ «Тетюшская межпоселенческая библиотека» Тетюшского муниципального района РТ | РТ Тетюшский район, с. Алабердино, ул. Ленина, д. 71 | - | tetushibiblioteca@ya.ru |
| 7 | Культурно-досуговое учреждение | Богдашкинский сельский Дом культуры МБУ «Тетюшская централизованная клубная система» Тетюшского муниципального района РТ | РТ Тетюшский район с.Богдашкино, ул.Советская, д.16 | - | kulturav@mail.ru |
| 8 | Библиотека | Богдашкинская поселенческая библиотека МБУ «Тетюшская межпоселенческая библиотека» Тетюшского муниципального района РТ | РТ Тетюшский район, с.Богдашкино, ул. Советская д.26 | - | tetushibiblioteca@ya.ru |
| 9 | Библиотека | Большеатрясская поселенческая библиотека МБУ «Тетюшская межпоселенческая библиотека» Тетюшского муниципального района РТ | РТ Тетюшский район, с. Большие Атряси, ул. Советская, д. 74 | - | tetushibiblioteca@ya.ru |
| 10 | Культурно-досуговое учреждение | Большеатрясский сельский Дом культуры МБУ «Тетюшская централизованная клубная система» Тетюшского муниципального района РТ | РТ Тетюшский район с.Большие Атряси, ул.Молодёжная, д.8 | - | kulturav@mail.ru |
| 11 | Библиотека | Жуковская поселенческая библиотека МБУ «Тетюшская межпоселенческая библиотека» Тетюшского муниципального района РТ | РТ Тетюшский район, с. Жуково, ул. Школьная, д. 6 | - | tetushibiblioteca@ya.ru |
| 12 | Культурно-досуговое учреждение | Жуковский сельский Дом культуры МБУ «Тетюшская централизованная клубная система» Тетюшского муниципального района РТ | РТ Тетюшский район с.Жуково, ул.Школьная д.2 | - | kulturav@mail.ru |
| 13 | Культурно-досуговое учреждение | Кильдюшевский сельский Дом культуры МБУ «Тетюшская централизованная клубная система» Тетюшского муниципального района РТ | РТ Тетюшский район с.Кильдюшево, ул.Молодежная, д.22 | - | kulturav@mail.ru |
| 14 | Библиотека | Кильдюшевская поселенческая библиотека МБУ «Тетюшская межпоселенческая библиотека» Тетюшского муниципального района РТ | РТ Тетюшский район, с. Кильдюшево, ул. Куйбышева, д. 21 | - | tetushibiblioteca@ya.ru |
| 15 | Культурно-досуговое учреждение | Монастырский сельский Дом культуры МБУ «Тетюшская централизованная клубная система» Тетюшского муниципального района РТ | РТ Тетюшский район с.Монастырское, ул.Комсомольская, д. 33 | - | kulturav@mail.ru |
| 16 | Библиотека | Монастырская поселенческая библиотека МБУ «Тетюшская межпоселенческая библиотека» Тетюшского муниципального района РТ | РТ Тетюшский район, с. Монастырское, ул. Комсомольская, д. 33 | - | tetushibiblioteca@ya.ru |
| 17 | Культурно-досуговое учреждение | Ямбухтинский сельский Дом культуры МБУ «Тетюшская централизованная клубная система» Тетюшского муниципального района РТ | РТ Тетюшский район с.Ямбухтино ул.Заречная, д. 20 б | - | kulturav@mail.ru |
| 18 | Библиотека | Ямбухтинская поселенческая библиотека МБУ «Тетюшская межпоселенческая библиотека» Тетюшского муниципального района РТ | РТ Тетюшский район, с. Ямбухтино, ул. Заречная, д. 25 | - | tetushibiblioteca@ya.ru |

Приложение №2

к Типовому техническому заданию на оказание услуги по сбору, обобщению и анализу информации для проведения Общественным Советом Тетюшского муниципального района Республики Татарстан независимой оценки качества оказания услуг организациями в 2016 году

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

*Заказчиком приводится 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»;*

*для оценки медицинских организаций – приказом Минздрава России от 28 ноября 2014 г. № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»;*

*для оценки организаций в сфере физической культуры и спорта – приказом Минспорта России от 19 марта 2013 г. № 121 «О методических рекомендациях по организации независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта».*

Приложение №3

к Типовому техническому заданию на оказание услуги по сбору, обобщению и анализу информации для проведения Общественным Советом Тетюшского муниципального района Республики Татарстан независимой оценки качества оказания услуг организациями в 2016 году

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **п/п** | **Показатель** | **Единица измерения (значение показателя)** | **Группа организаций** | **Способ оценки** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** | | | |
| *1.5* | *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** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | | |
| *2.10* | *Обеспечение безопасности (охрана, пожарная безопасность, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)* | *от 0 до 5 баллов* | *все организации культуры* | *изучение мнения получателей услуг* |
| *2.11* | *Доступность оказываемых услуг для людей с ограниченными физическими возможностями (Доступная среда)* | *от 0 до 5 баллов* | *все организации культуры* | *изучение мнения получателей услуг* |
| *2.12* | *Наличие и уровень качества дополнительных услуг (туалеты, буфеты, гардеробы, продажа профильной литературы и дисков и т.п.)* | *от 0 до 5 баллов* | *все организации культуры* | *изучение мнения получателей услуг* |
| *2.13* | *Обеспечение представлений (а также – афиш, пригласительных билетов и т.п.) переводом на русский, татарский языки* | *от 0 до 5 баллов* | *все организации культуры* | *изучение мнения получателей услуг* |
| *2.14* | *Материально-техническое обеспечение организации культуры* | *от 0 до 6 баллов* | *все организации культуры* | *изучение мнения получателей услуг* |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** | | | |
| *4.3* | *Культура речи работников учреждения, этика в общении с потребителями услуг* | *от 0 до 8 баллов* | *все организации культуры* | *изучение мнения получателей услуг* |
| *4.4.* | *Владение персонала, сотрудников русским и татарским языками* | *от 0 до 8 баллов* | *все организации культуры* | *изучение мнения получателей услуг* |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | |
| *5.8* | *Количество обращения с жалобами, благодарностями от потребителей услуг по поводу непосредственного общения с сотрудниками учреждения* | *от 0 до 8 баллов* | *все организации культуры* | *изучение мнения получателей услуг* |

Приложение №4

к Типовому техническому заданию на оказание услуги по сбору, обобщению и анализу информации для проведения Общественным Советом Тетюшского муниципального района Республики Татарстан 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 Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. 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)».
4. 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».
5. Приказ Минспорта России от 19 марта 2013 г. № 121 «О методических рекомендациях по организации независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта».
6. Приказ Минобрнауки России от 14 июня 2013 г. № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией».
7. Приказ Минобрнауки России от 10 декабря 2013 г. № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию».
8. 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».
9. Приказ Минздрава России от 31 октября 2013 г. № 810а «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения».
10. 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»).