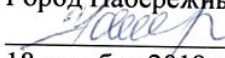


Утверждаю  
Председатель Общественного совета  
при Исполнительном комитете  
Муниципального образования  
Город Набережные Челны  
 В.А. Зайцева  
18 декабря 2019г.

## ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

по проведению независимой оценки качества условий  
осуществления образовательной деятельности, организациями,  
осуществляющими деятельность в сфере культуры

### Заказчик:

Общественный совет при Исполнительном комитете муниципального образования город Набережные Челны Республики Татарстан (далее Заказчик)

### Исполнитель – организация-оператор:

Набережночелнинская городская профсоюзная организация работников образования в лице председателя – благополучателя;

### Основание для проведения работ:

- 1) Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
- 2) Федеральный Закон от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- 3) Федеральный Закон от 21 июля 2016 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»;
- 4) Приказ Минобрнауки от России от 05.12.2014 №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
- 5) ГБУ «Центр экономических и социальных исследований Республики Татарстан при Кабинете Министров Республики Татарстан «порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными (муниципальными) организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- 6) Решение Общественного совета при Исполнительном комитете муниципального образования город Набережные Челны Республики Татарстан от 15.01.2020г., протокол заседания ОС №1 «Об утверждении перечня муниципальных образовательных учреждений дошкольного образования, общественного образования и дополнительного образования, подлежащих НОК»;
- 7) Федеральный закон от 05.12.2017г. №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».
- 8) Приказ Минтруда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 23018г. №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».

### Наименование видов работ:

Проведение независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры:

- проведение анкетирования потребителей услуг (родителей, законных представителей детей) в учреждениях культуры (допустить часть участников анкетирования из числа обучающихся в возрасте 14 лет и старше);
- проведение экспресс-опроса потребителей услуг (родителей, законных представителей детей);
- сбор и обобщение данных, полученных в ходе НОК условий деятельности учреждений культуры;
- обработка и анализ информации, полученной в ходе НОК условий деятельности учреждений культуры;
- разработка экспертного заключения для каждого учреждения культуры;
- иные виды работ, услуг, не противоречащих законодательству Российской Федерации.

**Цель проведения работ:**

Получение сведений от потребителей услуг и народных экспертов о деятельности муниципальных учреждений культуры. Выявление информационного, организационного и содержательного дефицита условий для предоставления услуг муниципальными учреждениями культуры и определение путей их решения.

**Задачи:**

- 1) Обеспечить анкетирование, экспресс-опрос потребителей услуг в сфере культуры.
- 2) Организовать в учреждениях культуры сбор сведений, проанализировать практику условий организации предоставления услуг потребителям в сфере культуры:
  - учреждений культуры - 14 учреждений, подведомственных управлению культуры (приложение)
- 3) Подготовить экспертные заключения и сформировать рейтинг муниципальных учреждений по качеству условий для оказания услуг населению города в сфере культуры.

**Принципы проведения независимой оценки качества условий для деятельности в сфере культуры:**

При проведении процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры должны соблюдаться следующие принципы:

- а) открытость и доступность информации об учреждении (в баллах / процентах);
- б) комфортность условий предоставления услуг (в баллах / процентах);
- в) доступность услуг для инвалидов
- г) доброжелательность, вежливость и компетентность работников (в баллах / процентах);
- д) удовлетворенность качеством оказания услуги (в баллах / процентах).

**Требования к выполнению работ:**

Методика измерений и оценок должна отвечать требованиям соответствующих методическим рекомендациям по проведению независимой оценки качества условий для деятельности муниципальных учреждений культуры..

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий для муниципальных учреждений, осуществляющих деятельность в сфере культуры:**

N п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
<b>1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"</b>				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами <sup>1</sup> : - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети	100 баллов	30%	30 баллов

	"Интернет".			
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждении) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
<b>2.</b>	<b>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"<sup>2</sup></b>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации	100 баллов	50%	50 баллов
2.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
<b>3.</b>	<b>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>			
3.1. <sup>3</sup>	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и 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,	100 баллов	40%	40 баллов

	<p>позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;</li> <li>- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>			
3.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
<b>4.</b>	<b>Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"<sup>12</sup></b>			
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
<b>5.</b>	<b>Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"<sup>12</sup></b>			
5.1.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и	100 баллов	30%	30 баллов

	знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)			
5.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100 %	100 баллов

**Сроки выполнения работ:**

(для учреждений культуры)

Начало выполнения работ: 28 сентября 2020 года.

Окончание выполнения работ: 11 октября 2020 года.

**Документация работ:** (предоставить заказчику материалы на бумажных и электронных носителях):

1. Сводная таблица результатов для размещения на федеральном сайте ([WWW bus.gov.ru](http://WWW.bus.gov.ru))/
2. Экспертное заключение для каждого муниципального учреждения.
3. Аналитическая справка о результатах НОК оказания услуг муниципальными учреждениями культуры.

**Перечень бюджетных учреждений в сфере культуры Исполнительного комитета  
муниципального образования город Набережные Челны Республики Татарстан, в отношении  
которых будет проведена независимая оценка качества  
в 2020 году.**

1. Муниципальное автономное учреждение культуры «Русский драматический театр «Мастеровые»
2. Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Энергетик»
3. Муниципальное автономное учреждение культуры «Концертный зал им. Сары Садыковой»
4. Муниципальное автономное учреждение культуры «Органный зал»
5. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Набережные Челны «Детская музыкальная школа №1»
6. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Набережные Челны «Детская музыкальная школа №2»
7. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа №3»
8. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Набережные Челны «Детская музыкальная школа №4»
9. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Набережные Челны «Детская музыкальная школа №5»
10. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Набережные Челны «Детская музыкальная школа №6 имени Салиха Сайдашева»
11. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Набережные Челны «Детская хореографическая школа»
12. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Набережные Челны «Детская художественная школа №1»
13. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Набережные Челны «Детская школа искусств»
14. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Набережные Челны «Детская школа театрального искусства»