

Утверждаю  
Председатель Общественного  
совета  
при Исполнительном комитете  
Муниципального образования  
Город Набережные Челны  
В.А. Зайцева  
13 декабря 2021 г.

## 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 13.01.2022г., протокол заседания ОС №1 «Об утверждении перечня муниципальных образовательных учреждений и учреждений культуры, 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 2018г. №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 - 1 учреждение, подведомственное 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:**

№ 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,	100 баллов	30%	30 баллов

	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "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
<b>Итого</b>			<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>
<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
<b>Итого</b>			<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>
<b>3.</b>	<b>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"<sup>3</sup></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	100 баллов	30%	30 баллов

	автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации			
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: - 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); - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	100 баллов	40%	40 баллов
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>2</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	100 баллов	40%	40 баллов

	организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)			
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>2</sup></b>			
5.1.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
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: 03 октября 2022 года.

Окончание выполнения работ: 17 октября 2022 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 2022 году.**

- 1 Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная библиотечная система»