

Приложение №1 к Техническому заданию

Этапы	Содержание услуги	Результаты оказания услуги, согласованные с Заказчиком	Требования к оказанным Услугам	Срок выполнения
1. Организационный этап	1.1. Изучение нормативной правовой базы. 1.2. Ознакомление с Порядком проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее - Порядок проведения НОК).			Срок не более 7 дней с момента заключения Договора.
2. Подготовительный этап	2.1. Составление графика выезда в организации(ию) культуры. 2.2. Информирование организаций(ий) культуры о проведении независимой оценки качества в срок не позднее 3-х дней до начала соответствующих мероприятий.	Организация – оператор разрабатывает Программу по сбору информации о качестве условий оказания услуг организациями(ей) культуры с учетом Порядка проведения независимой оценки качества, включающая описание: - график выезда на место расположения оцениваемых(ой) организаций(ий), где документально осуществляется визуальное обследование помещений, проведение очного анкетирования получателей услуг организаций(ий) культуры; - сроки проведения каждого этапа по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями(ей) культуры.	Программа по сбору информации о качестве условий оказания услуг организациями(ей) культуры оформляется с использованием текстового редактора Microsoft Word, шрифт - TimesNewRoman, размер шрифта - 14, межстрочный интервал - одинарный.	Программа по сбору информации о качестве условий оказания услуг организациями(ей) культуры согласовывается с Заказчиком в срок не более 7 дней с момента заключения Договора.
3. Проведение сбора	3.1. Сбор информации о качестве условий оказания услуг.	Отчет по (каждой) организации культуры.		В срок, предусмотренный

Этапы	Содержание услуги	Результаты оказания услуги, согласованные с Заказчиком	Требования к оказанным услугам	Срок выполнения
первичной информации	<p>Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:</p> <p>1) Информационные стенды в помещениях организаций(ии);</p> <p>2) официальные(ый) сайт(ы) для размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;</p> <p>3) результаты изучения условий оказания услуг организациями(ей) культуры, включающие:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;</li> <li>- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;</li> <li>- обеспечение доступности для инвалидов помещений организаций(ии), прилегающих территорий и предоставляемых услуг.</li> </ul> <p>4) Мнение получателей о качестве условий оказания услуг, предоставляемых организациями(ей) в целях установления удовлетворенности граждан этими условиями.</p> <p>Проведение опроса получателей услуг организаций культуры в режиме очного анкетирования.</p> <p>Период проведения анкетирования в</p>			<p>Программой по сбору информации о качестве условий оказания услуг организациями(ей) культуры.</p>

Этапы	Содержание услуги	Результаты оказания услуги, согласованные с Заказчиком	Требования к оказанным услугам	Срок выполнения
<p>4. Анализ и оценка качества работы</p>	<p>соответствии с графиком выезда на место расположения оцениваемых(ой) организаций(ии). Для проведения анкетирования получателей организация-оператор использует авторскую форму анкеты.</p> <p>4.1. Формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм предоставления информации. 4.2. Систематизация основных недостатков в работе организаций(ии) культуры, выявленных в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг. 4.3. Сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров. 4.4. Расчет итоговой оценки качества условий оказания услуг по каждому критерию и по совокупности критериев для (каждой) организации культуры. 4.5. Предоставление предварительного итогового отчета о результатах проведения независимой оценки по (всем) организациям(ии) культуры, включенного: - количественные результаты независимой оценки (баллы) по каждому показателю и критерию по (каждой) организации; - основные недостатки в работе</p>	<p>1. Предварительные результаты проведения независимой оценки: - предварительный текстовый отчет о результатах проведенной независимой оценки по организации культуры (по всем организациям культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества); - сводный отчет по (каждой) организации культуры; - проект рейтинга организаций культуры, (если их больше пяти в одном муниципальном районе) - основные недостатки в работе организаций(ии) культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг; - выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций(ии) культуры (по каждой организации) с учетом критериев независимой оценки качества.</p>	<p>Итоговый отчет оформляется в соответствии со структурой отчета (приложение № 3 к Техническому заданию). Итоговый отчет, рейтинг(если у заказчика подведомственных услуг 5 и более организаций), предложения по улучшению качества работы оформляются с использованием таблиц, диаграммы, отражающие распределение данных, в текстовом редакторе MicrosoftWord, шрифт - TimesNewRoman, размер шрифта -14, межстрочный интервал - одинарный, формат (А4) и на электронном носителе. Требования к оформлению</p>	<p>Предварительные результаты проведения оценки предоставляются заказчику не позднее 15 календарных дней до истечения срока предоставления услуги.</p> <p>Заказчик направляет замечания в течение 7 календарных дней с момента получения предварительных результатов. Итоговые результаты предоставляются за 3 календарных дня до истечения срока предоставления услуги.</p>

Этапы	Содержание услуги	Результаты оказания услуги, согласованные с Заказчиком	Требования к оказанным услугам	Срок выполнения
	<p>организаций(ии) культуры, выявленные в ходе сбора и общения информации о качестве условий оказания услуг;</p> <p>- выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций(ии) культуры.</p> <p>4.6. Доработка с учетом замечаний (при их наличии) и согласование с Заказчиком итогового отчета; основных недостатков в работе организаций(ии) культуры, выявленных в ходе сбора и общения информации о качестве условий оказания услуг; выводов и предложений по совершенствованию деятельности организаций культуры.</p>	<p>Предварительные результаты представляются Заказчику.</p> <p>2. Итоговый текстовый отчет о результатах проведения оценки по независимой организации культуры (по всем организациям культуры, в отношении которых проводится независимая оценка) в соответствии с формой представленной Заказчиком.</p> <p>3. Сводный отчет по (каждой) организации культуры.</p> <p>4. Основные недостатки в работе организаций культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.</p> <p>5. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций(ии) культуры (по каждой организации с учетом критериев независимой оценки качества).</p> <p>6. Заполненные анкеты на бумажных носителях по (каждой) организации культуры.</p>	<p>Предварительных результатов аналогичны требованиям к итоговому отчету и предложениям по улучшению качества оказания услуг организациями культуры (предоставляется в 1 экземпляре в печатном виде (формат (А4) и на электронном носителе).</p>	