Приложение 1

План основных мероприятий Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при департаменте культуры Ярославской области на 2021 год

№ п/п	Название мероприятия	Дата
1	Организационное совещание по избранию председателя, заместителя председателя и секретаря Общественного совета	23 августа 2021 г.
2	Определение перечня организаций культуры, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества	23 августа 2021 г.
3	Рассмотрение проектов документации о закупках работ, услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры и проектов государственных контрактов, заключаемых департаментом культуры Ярославской области, с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры	23 августа 2021 г.
4	Формирование результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, разработка предложений по улучшению их деятельности	ноябрь-декабрь 2021 г.

Приложение 2

Перечень организаций культуры, в отношении которых в 2021 году будет проведена независимая оценка качества условий оказания услуг

	Государственные учреждения Ярославской области - 6
1	Государственное учреждение культуры Ярославской области «Областной Дом народного творчества»
2	Государственное автономное учреждение культуры Ярославской области «Ярославская областная универсальная научная библиотека имени Н.А. Некрасова»
3	Государственное учреждение культуры Ярославской области «Областная детская библиотека им. И.А. Крылова»
4	Государственное учреждение культуры Ярославской области «Ярославская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»
5	Государственное учреждение культуры Ярославской области «Областная юношеская библиотека имени А.А. Суркова»
6	Государственное учреждение культуры Ярославской области «Ярославский областной центр творческой реабилитации инвалидов»
	Брейтовский муниципальный район - 2
7	Муниципальное учреждение культуры Брейтовская районная централизованная библиотечная система
8	Муниципальное учреждение культуры Брейтовский районный культурно-досуговый центр
	Гаврилов-Ямский муниципальный район - 6
9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гаврилов-Ямская межпоселенческая центральная районная библиотека-музей»
10	Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры» Гаврилов-Ямского муниципального района
11	Муниципальное учреждение культуры «Шопшинский культурно-досуговый центр» Гаврилов-Ямского муниципального района
12	Муниципальное учреждение культуры «Великосельский культурно-досуговый центр» Гаврилов-Ямского муниципального района
13	Муниципальное учреждение культуры «Митинский культурно-досуговый центр» Гаврилов-Ямского муниципального района
14	Муниципальное учреждение культуры «Заячье-Холмский культурно-досуговый центр» Гаврилов-Ямского муниципального района
	Даниловский муниципальный район - 3
15	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Даниловская централизованная библиотечная система Даниловского муниципального района»
16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Даниловского муниципального района Ярославской области «Районный культурно-досуговый центр»
17	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Даниловского муниципального района Ярославской области «Центр сохранения и развития культуры»
	Любимский муниципальный район - 3
18	Муниципальное учреждение культуры Любимская централизованная библиотечная система
19	Муниципальное учреждение культуры «Центральный Дом культуры п. Отрадный»

20	Муниципальное учреждение культуры «Любимский районный Дом Культуры»
	Мышкинский муниципальный район - 3
21	Муниципальное учреждение культуры «Опочининская межпоселенческая библиотека Мышкинского муниципального района»
22	Муниципальное учреждение Мышкинского муниципального района «Межпоселенческий Дом культуры»
23	Муниципальное учреждение культуры «Этнографический музей кацкарей»
	Некоузский муниципальный район - 3
24	Муниципальное учреждение культуры «Некоузский культурно-этнографический центр»
25	Муниципальное учреждение культуры «Некоузский культурно-досуговый центр»
26	Муниципальное учреждение культуры «Некоузская центральная библиотека им. А.В. Сухово-Кобылина»
	Некрасовский муниципальный район - 3
27	Районное муниципальное бюджетное учреждение культуры «Некрасовская центральная библиотека»
28	Муниципальное бюджетное учреждение Районный Дом культуры Некрасовского муниципального района
29	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Некрасовский районный краеведческий музей»
	Первомайский муниципальный район - 5
30	Муниципальное учреждение культуры «Первомайская Межпоселенческая централизованная библиотечная система»
31	Муниципальное учреждение культуры «Первомайский Межпоселенческий Дом культуры» Первомайского муниципального района
32	Муниципальное учреждение культуры «Семеновская централизованная клубная система»
33	Муниципальное учреждение культуры «Кукобойская централизованная клубная система»
34	Муниципальное учреждение культуры «Пречистенская централизованная клубная система»
	Пошехонский муниципальный район - 3
35	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пошехонская централизованная библиотечная система»
36	Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» Пошехонского муниципального района
37	Муниципальное учреждение культуры «Центр сохранения и развития культуры» Пошехонского муниципального района
	Ярославский муниципальный район - 9
38	Муниципальное учреждение культуры «Районный координационно-методический центр» Ярославского муниципального района
39	Муниципальное учреждение Кузнечихинский культурно-спортивный центр Ярославского муниципального района Ярославской области
40	Муниципальное учреждение Леснополянский культурно-спортивный центр Ярославского муниципального района Ярославской области
41	Муниципальное учреждение Туношенский культурно-спортивный центр Туношенского сельского поселения Ярославского муниципального района

42	Муниципальное учреждение Ширинский культурно-спортивный центр Ярославского муниципального района Ярославской области
43	Муниципальное учреждение Михайловский культурно-спортивный центр Ярославского муниципального района Ярославской области
44	Муниципальное учреждение Григорьевский культурно-спортивный центр Ярославского муниципального района Ярославской области
45	Муниципальное учреждение «Ивняковский культурно-спортивный центр» Ивняковского сельского поселения Ярославского муниципального района Ярославской области
46	Муниципальное учреждение «Карабихский центр по культуре, молодежной политике и спорту» Карабихского сельского поселения Ярославского муниципального района Ярославской области

Приложение 3

Проект контракта

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОНТРАКТ № ____

ИКЗ: _____

на оказание услуг по сбору, обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

г. Ярославль « » _____ 2021 г.

Департамент культуры Ярославской области, именуемый далее «Заказчик», в лице директора департамента Васильевой Марины Владимировны, действующего на основании Положения о департаменте культуры Ярославской области, утвержденного постановлением Правительства Ярославской области от 17.06.2015 № 658-п, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора _____, действующего на основании Устава, с другой стороны, являющееся победителем аукциона в электронной форме, извещение о котором было размещено на Официальном сайте единой информационной системы в сфере закупок www.zakupki.gov.ru в сети Интернет « » _____ 2021 г., на основании Протокола подведения итогов электронного аукциона от «» _____ 2021 г., заключили настоящий государственный контракт (далее – Контракт) о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ КОНТРАКТА

1.1. Исполнитель принимает на себя обязательства оказать услуги по сбору, обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Ярославской области в соответствии с Техническим заданием (приложение № 1 к Контракту) и на условиях, предусмотренных Контрактом.

1.2. Срок оказания услуг: в течение 45 дней после заключения контракта.

2. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

2.1. Стоимость услуг Исполнителя по настоящему Контракту (цена контракта) составляет _____ (сумма прописью) рублей 00 копеек, НДС не облагается в связи с применением упрощенной системой налогообложения.

2.2. Цена Контракта является твердой и определяется на весь срок исполнения контракта, за исключением следующих случаев:

- цена Контракта может быть снижена по соглашению сторон без изменения предусмотренных Контрактом объема оказываемых услуг, качества оказываемых услуг и иных условий исполнения Контракта;

- если по предложению Заказчика увеличиваются предусмотренные Контрактом количество товара, объем работы или услуги не более чем на десять процентов или уменьшаются предусмотренные Контрактом количество поставляемого товара, объем выполняемой работы или оказываемой услуги не более чем на десять процентов. При этом по соглашению сторон допускается изменение с учетом положений бюджетного законодательства Российской Федерации цены Контракта пропорционально дополнительному количеству товара, дополнительному объему работы или услуги исходя из установленной в Контракте цены единицы товара, работы или услуги, но не более чем на десять процентов цены Контракта. При уменьшении предусмотренных Контрактом количества товара, объема работы или услуги стороны Контракта обязаны уменьшить цену Контракта исходя из цены единицы товара, работы или услуги.

2.3. Оплата услуг производится Заказчиком в российских рублях по безналичной форме расчетов, с отсрочкой платежа не более 30 календарных дней с момента подписания и получения Заказчиком от Исполнителя документов, подтверждающих

исполнение обязательств по оказанию услуг.

2.4. Указанная в п.2.1 цена Контракта включает расходы на приобретение материалов, необходимых для оказания услуг, расходы на уплату налогов, сборов и других обязательных платежей, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также и иные возможные расходы Исполнителя, связанные с оказанием услуг.

2.5. Датой оплаты считается дата списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.

2.6. Источник финансирования: бюджет субъекта Российской Федерации (средства областного бюджета Ярославской области).

2.7. При заключении Контракта с физическим лицом сумма, подлежащая уплате физическому лицу, уменьшается на размер налоговых платежей, связанных с оплатой Контракта.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. **Исполнитель обязуется:**

3.1.1. Оказать услуги надлежащего качества, в полном объеме и в установленные Контрактом и Техническим заданием сроки.

3.1.2. Предоставлять Заказчику необходимую ему информацию и документы, связанные с деятельностью по настоящему Контракту, в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса Заказчика.

3.1.3. В течение 3 (трех) рабочих дней после оказания услуг, предусмотренных настоящим Контрактом, Исполнитель предоставляет Заказчику финансовые документы (счет, счет-фактуру (при наличии)) за фактически оказанные услуги, а также подписанный Исполнителем акт сдачи-приемки оказанных услуг, отчет на бумажном носителе в 2-х экземплярах и отчет в электронном виде в 1-м экземпляре.

3.2. **Заказчик обязуется:**

3.2.1. Своевременно предоставлять информацию, необходимую Исполнителю для выполнения обязательств в рамках настоящего Контракта.

3.2.2. В соответствии с условиями Контракта принять услуги Исполнителя и оплатить их своевременно и в полном объеме.

3.2.3. После получения от Исполнителя акта об оказанных услугах в течение 3 (трех) рабочих дней проверить и дать оценку качеству оказанных Исполнителем услуг, подписать акт об оказанных услугах и направить его Исполнителю.

3.2.4. В случае несоответствия предоставленных услуг требованиям, предусмотренным настоящим Контрактом и техническим заданием, в срок, установленный пунктом 3.2.3 настоящего Контракта, направить Исполнителю проект акта с перечнем необходимых доработок и сроков их устранения.

3.3. Исполнитель имеет право:

3.3.1. Требовать подписания Заказчиком в соответствии с условиями Контракта акта сдачи-приемки оказанных услуг.

3.3.2. Требовать оплаты за надлежащее выполнение своих обязательств по настоящему Контракту.

3.4. Заказчик имеет право:

3.4.1. Требовать от Исполнителя надлежащего исполнения обязательств в соответствии с условиями Контракта.

3.4.2. Осуществлять общий контроль над исполнением Контракта, не вмешиваясь в хозяйственную деятельность Исполнителя.

3.4.3. Требовать от Исполнителя представления надлежащим образом оформленных документов, подтверждающих исполнение обязательств в соответствии с условиями Контракта.

3.4.4. Принять решение об одностороннем отказе от исполнения Контракта в

соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. ПОРЯДОК СДАЧИ И ПРИЕМКИ УСЛУГ

4.1. В течение 3 (трех) рабочих дней после оказания услуг, предусмотренных настоящим Контрактом, Исполнитель предоставляет Заказчику финансовые документы (счет, счет-фактуру (при наличии)) за фактически оказанные услуги, подписанный Исполнителем акт сдачи-приемки оказанных услуг в 2-х экземплярах, а также отчетные документы в соответствии с Техническим заданием (приложение № 1 к Контракту). Услуги считаются оказанными после подписания акта об оказанных услугах Заказчиком.

4.2. После получения от Исполнителя акта об оказанных услугах в течение 3 (трех) рабочих дней Заказчик проверяет и дает оценку качеству оказанных Исполнителем услуг, подписывает акт об оказанных услугах и направляет его Исполнителю.

4.3. В случае мотивированного отказа Заказчика от подписания акта сторонами составляется двухсторонний акт с перечнем необходимых доработок и сроков их устранения. Указанные в акте доработки осуществляются Исполнителем за счет собственных средств в установленный таким Актом срок.

5. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

5.1. Вся информация о деятельности каждой Стороны или о деятельности любого иного связанного с ней лица, которая не является общедоступной, является конфиденциальной. Конфиденциальной информацией являются также условия настоящего Контракта и технического задания. Стороны обязуются не раскрывать такую информацию другим лицам и не использовать ее для каких-либо целей, кроме целей, связанных с выполнением настоящего Контракта.

5.2. Исполнитель имеет право публиковать информацию о факте оказания услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Ярославской области.

5.3. Передача конфиденциальной информации третьим лицам или иное разглашение этой информации в течение срока действия настоящего Контракта и в течение 3 (трех) лет после прекращения Контракта может осуществляться только по взаимному согласию Сторон.

5.4. Любой ущерб, вызванный нарушением конфиденциальности, будет определяться и возмещаться сторонами в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.5. После подписания акта об оказанных услугах все права на результаты оказанных услуг переходят к Заказчику.

6. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИСПОЛНЕНИЯ КОНТРАКТА

6.1. До подписания Контракта Исполнитель должен представить Заказчику обеспечение исполнения контракта в виде безотзывной банковской гарантии или внесением денежных средств. Внесение денежных средств производится на указанный счет Заказчика в размере _____ (сумма прописью) рубля, на период с момента заключения Контракта по « » _____ 2021 г. Срок действия банковской гарантии составляет с момента заключения контракта по « » _____ 2021 г. Обеспечение предоставляется в отношении требований, возникших по основному обязательству, уплате неустоек (штрафов, пеней) и убыткам.

6.2. В случае выбора участником закупки, с которым заключается Контракт, обеспечения исполнения контракта в виде банковской гарантии, такая банковская гарантия должна обеспечивать все обязательства Принципала перед Бенефициаром по Контракту, в том числе неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, уплату неустоек (пени

и штрафы) и убытков.

6.3. В случае если предложенная в заявке участника закупки цена снижена на двадцать пять и более процентов по отношению к начальной (максимальной) цене контракта, участник закупки, с которым заключается контракт, предоставляет обеспечение исполнения контракта с учетом положений статьи 37 Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ.

6.4. В ходе исполнения Контракта Исполнитель вправе предоставить Заказчику обеспечение исполнения контракта, уменьшенное на размер выполненных обязательств, предусмотренных контрактом, взамен ранее предоставленного обеспечения исполнения контракта. При этом может быть изменен способ обеспечения исполнения контракта.

6.5. В случае полного (частичного) невыполнения основного обязательства по Контракту Исполнителем Заказчик удерживает предоставленное Исполнителем обеспечение исполнения контракта в размере, соответствующем сумме невыполненного обязательства, в пределах суммы обеспечения исполнения контракта, либо направляет гаранту требование о взыскании соответствующей суммы по банковской гарантии. Также Исполнитель в случае полного (частичного) невыполнения условий Контракта обязан возместить Заказчику все причиненные убытки, превышающие размер обеспечения исполнения контракта.

6.6. Реквизиты счета для перечисления денежных средств, в случае если Исполнителем было выбрано внесение денежных средств:

ИНН 7604037172 КПП 760401001 Департамент финансов ЯО (департамент культуры Ярославской области, 902.01.001.7) Расчетный счет: 40302810278884000001, Банк: Отделение Ярославль г. Ярославль.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. В случае просрочки исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных контрактом, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных контрактом, Исполнитель вправе потребовать уплаты неустоек (штрафов, пеней).

7.2. Пеня начисляется за каждый день просрочки Заказчиком исполнения обязательства, предусмотренного контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного контрактом срока исполнения обязательства. Такая пеня устанавливается контрактом в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пеней ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от не уплаченной в срок суммы.

7.3. За каждый факт неисполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных контрактом, размер штрафа устанавливается в виде фиксированной суммы, определяемой в следующем порядке:

- 1000 рублей, если цена контракта не превышает 3 млн. рублей (включительно);
- 5000 рублей, если цена контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно);

7.4. В случае просрочки исполнения Исполнителем обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных контрактом, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных контрактом, Заказчик направляет Исполнителю требование об уплате неустоек (штрафов, пеней).

7.5. Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного контрактом, в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пени ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от цены контракта, уменьшенной на сумму, пропорциональную объему обязательств, предусмотренных контрактом и фактически исполненных Исполнителем.

7.6. Штрафы начисляются за ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств, предусмотренных контрактом, за исключением просрочки исполнения

обязательств, предусмотренных контрактом. Размер штрафа устанавливается в виде фиксированной суммы в размере « » _____ рублей и определяется в порядке, установленном Постановлением Правительства РФ от 30.08.2017 N 1042 «Об утверждении Правил определения размера штрафа, начисляемого в случае ненадлежащего исполнения заказчиком, неисполнения или ненадлежащего исполнения поставщиком (подрядчиком, исполнителем) обязательств, предусмотренных контрактом (за исключением просрочки исполнения обязательств заказчиком, поставщиком (подрядчиком, исполнителем), и размера пени, начисляемой за каждый день просрочки исполнения поставщиком (подрядчиком, исполнителем) обязательства, предусмотренного контрактом, о внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 15 мая 2017 г. № 570 и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 25 ноября 2013 г. № 1063»:

- 10 процентов цены контракта (этапа) в случае, если цена контракта (этапа) не превышает 3 млн. рублей;

- 5 процентов цены контракта (этапа) в случае, если цена контракта (этапа) составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно).

7.7. Требование Исполнителя об уплате неустойки должно быть оформлено в письменном виде. При отсутствии надлежаще оформленного требования, неустойка не начисляется и не уплачивается.

7.8. Уплата неустойки не освобождает стороны от исполнения своих обязательств по настоящему договору.

7.9. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, предусмотренного настоящим договором, Заказчик вправе произвести оплату по настоящему договору за вычетом соответствующего размера неустойки (штрафа, пени).

8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

8.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при выполнении настоящего Контракта, будут по возможности разрешаться путем переговоров между Сторонами.

8.2. До предъявления иска, вытекающего из Контракта, сторона, считающая, что ее права нарушены (далее – заинтересованная сторона), обязана направить другой стороне письменную претензию.

8.3. Претензия должна содержать требования заинтересованной стороны и их обоснование с указанием нарушенных другой стороной норм законодательства Российской Федерации и (или) условий Контракта. К претензии должны быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в ней обстоятельства.

8.4. Сторона, которая получила претензию, обязана ее рассмотреть и направить письменный мотивированный ответ другой стороне в течение 10 (десяти) календарных дней с момента получения претензии.

8.5. В случае неполучения ответа в указанный срок либо несогласия с ответом заинтересованная сторона вправе обратиться в суд.

8.6. Все споры и разногласия, возникающие между сторонами в рамках Контракта или в связи с ним, в том числе касающиеся его заключения, изменения, исполнения, нарушения, расторжения или признания недействительным, подлежат разрешению в Арбитражном суде Ярославской области.

9. СРОКИ ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ КОНТРАКТА

9.1. Настоящий Контракт вступает в силу с момента подписания его сторонами и действует по «__» _____ 20__ года, а в части неисполненных обязательств до полного их исполнения. Окончание срока действия Контракта не освобождает стороны от исполнения обязательств по Контракту и ответственности за его нарушение.

9.2. Каждая из сторон вправе расторгнуть Контракт в одностороннем порядке с письменным уведомлением и отметкой о вручении другой стороне не менее чем за 5 (пять)

рабочих дней до планируемой даты расторжения. При этом расторгающая сторона обязана возместить противоположной стороне все произведенные по настоящему Контракту расходы. Помимо этого, Заказчик обязан оплатить Исполнителю часть установленной цены Контракта пропорционально части фактически оказанных услуг.

9.3. В случае досрочного расторжения все взаиморасчеты между сторонами должны быть завершены в течение 5 (пяти) календарных дней с момента уведомления.

10. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. В случае прекращения по той или иной причине деятельности одной из сторон прекращающая свою деятельность сторона обязана незамедлительно уведомить об этом другую сторону.

10.2. Обо всех изменениях банковских реквизитов, адресов стороны в письменной форме по факсу сообщают друг другу в течение 3 (трех) рабочих дней. Форма предоставления и обмена информацией по контракту определена сторонами в следующих видах: в письменном виде за подписью уполномоченных лиц сторон, передаваемая по электронной почте, факсу, обычной почтой, нарочным (курьерской доставкой).

10.3. По условиям, не урегулированным настоящим Контрактом, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

10.4. Настоящий Контракт составлен на русском языке в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу. Настоящий Контракт может быть изменен и дополнен по соглашению сторон. Любые изменения и дополнения к настоящему Контракту действительны лишь при условии, что они совершены в форме дополнительного соглашении.

10. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

ЗАКАЗЧИК:

Департамент культуры Ярославской области
150000, г. Ярославль, Революционная ул., д. 9/4
ИНН 7604037172, КПП 760401001
УФК по Ярославской области
(ДФ ЯО, ДК ЯО, 902 01 00 13)
Расчетный счет № 40201810500000310001
в Отделении Ярославль г. Ярославль
БИК 047888001
ОКТМО 78701000
ОКПО 00097672, ППП 902, ОКОПФ 72
ОКВЭД 75.11.2

Директор департамента

_____ М.В. Васильева
М.П. «___»_____ 2021 г.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Директор »

_____ _____
М.П. «___»_____ 2021 г.

Приложение №1 к контракту № ___ от __ ____ 2021 г.

Техническое задание

на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Ярославской области в 2021 году

1. Общая информация

1.1. Объект закупки

Осуществление сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Ярославской области (далее – организации культуры).

1.2. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в текущем году (далее - независимая оценка качества).

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются по каждой организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества в текущем году, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

1.3. Срок оказания услуг

Срок оказания услуг - 45 дней с даты заключения государственного контракта.

1.4. Место оказания услуг

Местом оказания услуг является Ярославская область (г. Ярославль, Брейтовский, Гаврилов-Ямский, Даниловский, Любимский, Мышкинский, Некоузский, Некрасовский, Первомайский, Пошехонский, Ярославский муниципальные районы).

1.5. Количество обследуемых организаций культуры: 46 (согласно Приложению 1)

2. Общие требования к выполнению услуг

Исполнитель руководствуется Основами законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденными Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 № 3612-1 (в ред. от 05.12.2017), Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 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», Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», распоряжением Минкультуры России от 18.12.2020 № Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры», приказом Минкультуры России 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», приказом Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», приказом Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации», приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации

от 31 мая 2018 г. № 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», приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении 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 экспертизы», приказом Министерства финансов Российской Федерации от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

3. Основные этапы и содержание оказываемых услуг

№ этапа	Наименование этапа	Содержание	Форма завершения, отчётные документы	Срок
1	Изучение и проверка общедоступных данных об организациях культуры, размещенных в форме открытых данных на официальном сайте организации культуры	Анализ нормативной базы. Изучение информации о деятельности организации культуры, указанных в Приложении 1, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Проведение расчетов интегрального значения показателей организаций культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте	Массив данных по оценке открытости данных организаций культуры. Скриншоты страниц проверяемых официальных сайтов	В течение 15 календарных дней с момента заключения контракта
2.	Сбор, обобщение и анализ мнения получателей услуг организаций культуры о качестве оказания услуг организациями культуры по каналам обратной связи	Обеспечение работоспособности Интернет-канала сбора оценок по организациям культуры и осуществление сбора мнений получателей услуг о качестве услуг организаций культуры (не менее 4000 анкет). Осуществление сбора мнений получателей услуг организаций культуры о качестве услуг с использованием унифицированной анкеты путем личного опроса, используя мобильное специализированное техническое устройство (не менее 2000 анкет). Осуществление сбора мнений	Массив данных по оценке удовлетворенности качеством условий оказания услуг организациями культуры	В течение 30 календарных дней с момента заключения контракта

№ этапа	Наименование этапа	Содержание	Форма завершения, отчётные документы	Срок
		получателей услуг организаций культуры о качестве услуг с использованием унифицированной анкеты путем опроса по электронной почте (не менее 200 анкет). Проверка достоверности полученных оценок получателей услуг организаций культуры качества услуг организаций культуры по каналам обратной связи. Проведение расчета интегральных значений показателей организаций культуры, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг.		
3.	Сбор информации о качестве условий оказания услуг из открытых источников, изучение условий оказания услуг при посещении организации	Изучение информации о деятельности организации культуры, размещенной на афишах, информационных стендах в помещениях организаций культуры. Сбор информации о качестве условий оказания услуг при посещении организации культуры, проведении наблюдения. Проведение расчетов интегрального значения показателей организаций культуры, определяемых путем анализа информации, собранной при посещении организации	Массив данных о качестве условий оказания услуг организациями культуры. Фотоотчет о проделанной работе на местах	В течение 30 календарных дней с момента заключения контракта
4.	Аналитическая обработка информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры. Подготовка аналитического отчета. Подготовка отчетных материалов. Сдача отчетных документов заказчику	Анализ собранной информации о качестве оказания услуг организациями культуры. Формирование оценочных таблиц в соответствии с техническим заданием по направлениям оценки. Формирование предложений по улучшению качества работы организаций культуры. Подготовка аналитического отчета об оценке качества оказания услуг организациями культуры. Исполнителем формируются отчетные материалы на	1. Акт оказанных услуг. 2. Аналитический отчет по результатам оказанных услуг.	В течение 45 календарных дней с момента заключения контракта

№ этапа	Наименование этапа	Содержание	Форма завершения, отчётные документы	Срок
		электронном и бумажном носителе в формате DOC. К отчету должны быть приложены материалы в табличном виде в формате XML.		

Исполнитель разрабатывает инструментарий для сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Ярославской области: анкеты по типам учреждений; оптимальную для каждого обследуемого учреждения комбинацию каналов сбора информации от получателей услуг, включающую необходимое количество анкет для сбора и методы их получения и позволяющую предоставить результаты, проводит сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на основе данных о мнении получателей услуг, информации на официальных сайтах организаций культуры (или их учредителей) и информационных стендах в помещении организаций культуры.

Сбор данных по изучению мнения получателей услуг, информации на официальных сайтах учреждений культуры в сети «Интернет», информационных стендах в помещении учреждений культуры Исполнитель выполняет самостоятельно.

Сбор информации может быть проведен следующими способами:

- оценка показателей открытости и доступности информации о деятельности организации, основывается на анализе сайтов организаций;

- наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателем услуг и их функционирование на основе анализа сайтов организаций и контрольных мероприятий оператора;

- изучение условий оказания услуг и открытость информации на информационных стендах в помещении организации с помощью фото- и видеофиксации каждого параметра показателя;

- анализ мнения получателей услуг с помощью онлайн-анкетирования, а также телефонного опроса получателей.

Независимая оценка качества не проводится в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства.

4. Цель выявления и обобщения мнения граждан

Целью выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры является получение данных о качестве условий оказания услуг в организациях культуры на основе мнения граждан об удовлетворенности условиями оказания услуг, которые оказывают организации культуры.

Выявление мнения граждан проводится в соответствии с показателями независимой оценки качества, установленными нормативными правовыми актами, указанными в п. 2 настоящего технического задания характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, а именно:

- удовлетворенность открытостью и доступностью информации об организации;
- удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг;
- удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов;
- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг в целом.

5. Задачи выявления и обобщения мнения граждан

Задачами выявления и обобщения мнения граждан являются:

1) выявление степени удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания;

2) выявление проблем, с которыми сталкиваются граждане при получении услуг;

3) обобщение полученных результатов и определение фактических значений показателей независимой оценки качества;

4) выявление влияния исследуемых показателей на удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания;

5) сравнение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания в разрезе: муниципальных образований Ярославской области, организационно-правовых форм и типов организаций, предоставляющих услуги;

6) подготовка предложений по повышению качества условий оказания услуг, устранению выявленных проблем.

6. Сбор данных

Сбор данных проводится в соответствии с:

- действующими нормативными правовыми актами;
- утвержденными показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры;
- перечнем организаций для проведения независимой оценки качества.

7. Источники информации

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

а) официальные сайты организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

в) результаты изучения условий оказания услуг организациями культуры, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
- обеспечение доступности для инвалидов помещений организаций культуры, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации культуры, и т.п.).

8. Порядок расчета показателей независимой оценки качества

Значения показателей оценки определяются в соответствии с приказом Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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» и пп. 3.5, 3.6, 3.7 распоряжения Минкультуры России от 18.12.2020 № Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры».

9. Требования к формированию выборочной совокупности

Объем выборочной совокупности респондентов (численность граждан, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется Исполнителем в зависимости от общей численности получателей услуг в каждой организации культуры в течение календарного года (генеральная совокупность), предшествующего году проведения независимой оценки качества.

Выборочная совокупность респондентов формируется посредством организованного случайного отбора из всей генеральной совокупности либо по выделенным группам получателей услуг, значимым для оценки качества оказываемых услуг.

Заказчик обеспечивает беспрепятственный доступ сотрудников Исполнителя на территорию организаций культуры и размещение в указанных организациях анкет и иных информационных материалов Исполнителя.

10. Требования к организации работы по выявлению мнения граждан

Проведение опроса граждан осуществляется в соответствии с анкетой, рекомендуемой Исполнителю для опроса (согласно Приложению 2).

Оценка уровня удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания определяется ответами на вопросы анкеты по шкале, предусматривающей следующие оценки удовлетворенности: «очень хорошо», «хорошо», «плохо», «очень плохо», «затрудняюсь ответить».

Исполнитель может привлекать к проведению опроса волонтеров. При этом Исполнитель осуществляет контроль качества работы привлеченных волонтеров.

Заказчик осуществляет мониторинг организации работы по выявлению мнения граждан.

11. Требования к результатам оказания услуг

Исполнитель предоставляет Заказчику промежуточные отчеты о текущем состоянии работы по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры по окончании каждого этапа оказываемых услуг в электронном виде в соответствии с таблицей п. 3.

Исполнитель предоставляет Заказчику отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг по каждой организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества.

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг должен содержать:

- перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;
- описание инструментария, с помощью которого проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;
- общее количество респондентов и количество респондентов в разрезе каждой организации (в единицах и в процентах от общего количества);
- результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций;
- результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг;
- значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (с применением балльной системы и в процентном соотношении);

- итоговые результаты проведения независимой оценки качества в разрезе всех организаций культуры в баллах;

- три вида рейтинга организаций культуры: по типам организаций, по организационно-правовой форме организаций и по муниципальным образованиям на основании результатов оценки качества условий оказания предоставляемых ими услуг;

- основные недостатки в работе организаций культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

- предложения по совершенствованию деятельности в разрезе каждой организации культуры;

- общие недостатки, выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры.

Количественные результаты независимой оценки качества располагаются с разбивкой по муниципальным образованиям в рейтинге убывания оценок.

Исполнитель предоставляет Заказчику презентацию PowerPoint (объем - не менее 15 слайдов) по итогам оказания услуги. Презентация должна содержать:

- краткую информацию о методике и инструментарии сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями в 2021 году;

- краткое представление плана сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности;

- схематическую и обобщенную информацию отчета.

12. Технические требования к оформлению отчета

Отчет предоставляется в бумажном виде (в 2 экз.) и электронном виде, должен содержать табличные и графические материалы.

Отчет выполняется в текстовом редакторе Microsoft Word и сохраняется с расширением *.doc (rtf).

Формат страницы: А4.

Поля: левое - 25 мм, правое, нижнее и верхнее - по 20 мм.

Маркер списка - либо арабская цифра, либо тире.

Абзацный отступ - 10 мм.

Выравнивание: заголовок - по центру, основной текст - по ширине.

Межстрочный интервал - полуторный.

Запрет висячих строк.

Гарнитура - TimesNewRoman, цвет - черный.

Текст без подчеркиваний.

Размер кегля: основной текст - 14 пт, сноски и примечания - 12 пт.

Рисунки, схемы, диаграммы, таблицы должны быть четкими и контрастными. Они должны снабжаться порядковым номером, названием и объяснением значений. В тексте дается ссылка на них. Формулы и буквенные обозначения должны быть четкими и разборчивыми.

Размерность всех физических величин - в системе СИ.

Сокращение слов в соответствии с требованиями ГОСТ 7.12-93.

Массив данных должен быть выполнен в формате, позволяющем проводить загрузку массива на сайт www.bus.gov.ru.

13. Предоставление гарантий качества услуг

Исполнитель гарантирует, что результат оказания услуг является свободным от прав третьих лиц и не является предметом залога, ареста или иного обременения.

14. Требования к Исполнителю

Наличие у Исполнителя опыта работы по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями культуры.

Приложение 1 к Техническому заданию

Перечень организаций культуры Ярославской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг в 2021 году

Государственные учреждения Ярославской области - 6

1. Государственное учреждение культуры Ярославской области «Областной Дом народного творчества»
2. Государственное автономное учреждение культуры Ярославской области «Ярославская областная универсальная научная библиотека имени Н.А. Некрасова»
3. Государственное учреждение культуры Ярославской области «Областная детская библиотека им. И.А. Крылова»
4. Государственное учреждение культуры Ярославской области «Ярославская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»
5. Государственное учреждение культуры Ярославской области «Областная юношеская библиотека имени А.А. Суркова»
6. Государственное учреждение культуры Ярославской области «Ярославский областной центр творческой реабилитации инвалидов»

Брейтовский муниципальный район - 2

7. Муниципальное учреждение культуры Брейтовская районная централизованная библиотечная система
8. Муниципальное учреждение культуры Брейтовский районный культурно-досуговый центр

Гаврилов-Ямский муниципальный район - 6

9. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гаврилов-Ямская межпоселенческая центральная районная библиотека-музей»
10. Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры» Гаврилов-Ямского муниципального района
11. Муниципальное учреждение культуры «Шопшинский культурно-досуговый центр» Гаврилов-Ямского муниципального района
12. Муниципальное учреждение культуры «Великосельский культурно-досуговый центр» Гаврилов-Ямского муниципального района
13. Муниципальное учреждение культуры «Митинский культурно-досуговый центр» Гаврилов-Ямского муниципального района
14. Муниципальное учреждение культуры «Заячье-Холмский культурно-досуговый центр» Гаврилов-Ямского муниципального района

Даниловский муниципальный район - 3

15. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Даниловская централизованная библиотечная система Даниловского муниципального района»
16. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Даниловского муниципального района Ярославской области «Районный культурно-досуговый центр»
17. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Даниловского муниципального

района Ярославской области «Центр сохранения и развития культуры»

Любимский муниципальный район - 3

18. Муниципальное учреждение культуры Любимская централизованная библиотечная система
19. Муниципальное учреждение культуры «Центральный Дом культуры п. Отрадный»
20. Муниципальное учреждение культуры «Любимский районный Дом Культуры»

Мышкинский муниципальный район - 3

21. Муниципальное учреждение культуры «Опочининская межпоселенческая библиотека Мышкинского муниципального района»
22. Муниципальное учреждение Мышкинского муниципального района «Межпоселенческий Дом культуры»
23. Муниципальное учреждение культуры «Этнографический музей кацкарей»

Некоузский муниципальный район - 3

24. Муниципальное учреждение культуры «Некоузский культурно-этнографический центр»
25. Муниципальное учреждение культуры «Некоузский культурно-досуговый центр»
26. Муниципальное учреждение культуры «Некоузская центральная библиотека им. А.В. Сухово-Кобылина»

Некрасовский муниципальный район - 3

27. Районное муниципальное бюджетное учреждение культуры «Некрасовская центральная библиотека»
28. Муниципальное бюджетное учреждение Районный Дом культуры Некрасовского муниципального района
29. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Некрасовский районный краеведческий музей»

Первомайский муниципальный район - 5

30. Муниципальное учреждение культуры «Первомайская Межпоселенческая централизованная библиотечная система»
31. Муниципальное учреждение культуры «Первомайский Межпоселенческий Дом культуры» Первомайского муниципального района
32. Муниципальное учреждение культуры «Семеновская централизованная клубная система»
33. Муниципальное учреждение культуры «Кукобойская централизованная клубная система»
34. Муниципальное учреждение культуры «Пречистенская централизованная клубная система»

Пошехонский муниципальный район - 3

35. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пошехонская централизованная библиотечная система»
36. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» Пошехонского муниципального района
37. Муниципальное учреждение культуры «Центр сохранения и развития культуры» Пошехонского муниципального района

Ярославский муниципальный район - 9

38. Муниципальное учреждение культуры «Районный координационно-методический центр» Ярославского муниципального района
39. Муниципальное учреждение Кузнечихинский культурно-спортивный центр Ярославского муниципального района Ярославской области
40. Муниципальное учреждение Леснополянский культурно-спортивный центр Ярославского муниципального района Ярославской области
41. Муниципальное учреждение Туношенский культурно-спортивный центр Туношенского сельского поселения Ярославского муниципального района
42. Муниципальное учреждение Ширинский культурно-спортивный центр Ярославского муниципального района Ярославской области
43. Муниципальное учреждение Михайловский культурно-спортивный центр Ярославского муниципального района Ярославской области
44. Муниципальное учреждение Григорьевский культурно-спортивный центр Ярославского муниципального района Ярославской области

45. Муниципальное учреждение «Ивняковский культурно-спортивный центр» Ивняковского сельского поселения Ярославского муниципального района Ярославской области

46. Муниципальное учреждение «Карабихский центр по культуре, молодежной политике и спорту» Карабихского сельского поселения Ярославского муниципального района Ярославской области

Приложение 2 к Техническому заданию

Рекомендуемая анкета для проведения опроса получателей услуг в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

Ваше мнение важно для улучшения работы организаций, которые оказывают услуги населению. Пожалуйста, ответьте на несколько вопросов анкеты. Ваше мнение позволит повысить качество оказываемых организациями услуг.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно (не нужно). Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями культуры гарантируется.

1. Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?

Да, видел

Нет, не видел (переход к вопросу 3)

Затрудняюсь ответить

2. Как Вы оцениваете открытость полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах?

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

_____

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации (учреждения) в сети «Интернет»?

Да, пользовался

Нет, не пользовался (переход к вопросу 5)

4. Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте?

Удовлетворен

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

Не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

Если оценка «не удовлетворен» или «скорее не удовлетворен» - укажите, пожалуйста, причину:

_____

5. Насколько комфортным для Вас было получение услуг в организации?

Комфортным

Скорее комфортным

Скорее некомфортным
Некомфортным
Затрудняюсь ответить

Если оценка «не комфортно» или «скорее не комфортно» - укажите, пожалуйста, причину:

_____

6. Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги?

Очень хорошо
Хорошо
Плохо
Очень плохо
Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

_____

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

Да
Нет (переход к вопросу 9)

8. Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации?

Очень хорошо
Хорошо
Плохо
Очень плохо
Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

_____

9. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?

Очень хорошо
Хорошо
Плохо
Очень плохо
Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

_____

10. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?

Очень хорошо
Хорошо
Плохо
Очень плохо
Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

_____

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение удаленной консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы», онлайн анкета для опроса граждан на сайте и т.п.)?

Да, пользовался
Нет, не пользовался (переход к вопросу 13)

12. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия?

Очень хорошо
Хорошо
Плохо
Очень плохо
Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

_____

13. При посещении организации, насколько просто Вам было ориентироваться внутри (обеспечена ли навигация внутри организации: наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и пр.)?

Просто
Скорее просто
Скорее сложно
Сложно
Затрудняюсь ответить

Если оценка «сложно» или «скорее сложно» - укажите, пожалуйста, причину:

_____

14. Как Вы оцениваете удобство графика работы организации?

Очень хорошо
Хорошо
Плохо
Очень плохо
Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

_____

15. Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?

Очень хорошо
Хорошо
Плохо
Очень плохо
Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

_____

16. Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

Да
Нет
Затрудняюсь ответить

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Сообщите, пожалуйста, общие сведения об организации, в которой Вам была оказана услуга, и о себе:

17. Населенный пункт, где расположена организация, в которой Вы получили услугу

_____

18. Наименование организации (учреждения), в которой Вы получили услугу

_____

19. Ваш пол

Мужской
Женский

20. Ваш возраст _____ (полных лет)

21. Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?

_____

_____

В случае, если Вы заинтересованы предоставить более подробную информацию о качестве условий оказания услуг в данной организации, Вы можете указать Ваши имя и контактную информацию (способ, по которому удобнее с вами связаться)