

Государственный контракт № 11  
(идентификационный код закупки 2022 01872 00000 300 100000 3)

г. Ханты-Мансийск

« 14 » июля 2022 г.

Департамент культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в дальнейшем именуемый «Заказчик», в лице директора Латыпова Артура Альбертовича, действующего на основании Положения о Департаменте, утвержденного постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 08.11.2019 № 413-п, и распоряжения Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 14.09.2020 № 46-ргк, с одной стороны, и общество с ограниченной ответственностью исследовательская компания «Лидер», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Цибиной Натальи Александровны, действующего на основании Устава, вместе именуемые «Стороны», в соответствии с законодательством Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами о контрактной системе в сфере закупок, и на основании пункта 4 части 1 статьи 93 федерального закона 44-ФЗ, заключили настоящий государственный контракт, именуемый в дальнейшем «Контракт», о нижеследующем:

### 1. Предмет Контракта

1.1. Исполнитель обязуется своевременно оказать на условиях Контракта услуги по сбору и обобщению информации, получаемой в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – услуги), а Заказчик обязуется принять и оплатить их.

1.2. Состав и объем услуг определяется в Техническом задании (Приложение 1).

1.3. Место оказания услуг: Ханты-Мансийский автономный округ – Югра в соответствии с Приложением 1 Технического задания.

### 2. Цена Контракта и порядок расчетов

2.1. Цена Контракта является твердой, не может изменяться в ходе заключения и исполнения Контракта, за исключением случаев, установленных Контрактом и (или) предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Источник финансирования: Бюджет Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

2.2. Общая цена Контракта составляет 211 200 (двести одиннадцать тысяч двести) рублей 00 копеек, НДС не облагается на основании того, что «Исполнитель» применяет упрощенную систему налогообложения, на

основании п.2. ст.346.11 главы 26.2 Налогового кодекса РФ и не является плательщиком НДС.

Сумма, подлежащая уплате Исполнителю, уменьшается, на размер налогов, сборов и иных обязательных платежей в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации, связанных с оплатой контракта, если в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах такие налоги, сборы и иные обязательные платежи подлежат уплате в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации заказчиком.

2.2. В цену Контракта включены все расходы Исполнителя, необходимые для осуществления им своих обязательств по Контракту в полном объеме и надлежащего качества, в том числе все подлежащие к уплате налоги, сборы, другие обязательные платежи и иные расходы, связанные с оказанием услуг.

2.3. Оплата по Контракту производится в следующем порядке:

2.3.1. Оплата производится в безналичном порядке путем перечисления Заказчиком денежных средств на указанный в Контракте расчетный счет Исполнителя.

2.3.2. Оплата производится в рублях Российской Федерации.

2.3.3. Авансовые платежи по Контракту не предусмотрены.

2.3.4. Расчет за оказанные услуги осуществляется в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня подписания Заказчиком Акта оказанных услуг (Приложение 3 Контракта) либо, в случаях, предусмотренных Контрактом, со дня подписания Акта взаимосверки обязательств на основании представленного Исполнителем счета.

2.4. В случае уменьшения Заказчику соответствующими государственными органами в установленном порядке ранее доведенных лимитов бюджетных обязательств, приводящего к невозможности исполнения Заказчиком обязательств по Контракту, о чем Заказчик уведомляет Исполнителя, Стороны согласовывают в соответствии с законодательством Российской Федерации новые условия, в том числе о цене и (или) объеме услуг.

### **3. Права и обязанности сторон**

3.1. Заказчик имеет право:

3.1.1. Досрочно принять и оплатить услуги в соответствии с условиями Контракта.

3.1.2. Требовать возмещения неустойки и (или) убытков, причиненных по вине Исполнителя.

3.1.3. Привлекать экспертов, экспертные организации для проверки соответствия качества оказываемых услуг требованиям, установленным Контрактом.

3.1.4. Осуществлять иные права, предусмотренные Контрактом и (или) законодательством Российской Федерации.

3.2. Заказчик обязан:



3.2.1. Обеспечить приемку оказанных по Контракту услуг по объему и качеству.

3.2.2. Оплатить услуги в порядке, предусмотренном Контрактом.

3.2.3. Своевременно предоставить Исполнителю информацию, необходимую для исполнения Контракта.

3.2.4. Выполнять иные обязанности, предусмотренные Контрактом.

3.3. Исполнитель обязан:

3.3.1. Оказать услуги в сроки, предусмотренные Приложением 2 Контракта.

3.3.2. Привлекать к сбору информации о качестве предоставления услуг организациями социального обслуживания в части обеспечения доступности прилегающих территорий, помещений, организаций для инвалидов, представителей общественных организаций инвалидов и/или граждан, признанных инвалидами, специалистов, имеющих специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов, маломобильных граждан.

3.3.3. Соблюдать действующие у Заказчика правила внутреннего трудового распорядка, правила техники безопасности и пожарной безопасности, а также пропускной режим.

3.3.4. Не предоставлять другим лицам или разглашать иным способом конфиденциальную информацию, полученную в результате исполнения обязательств по Контракту.

3.3.5. По требованию Заказчика своими средствами и за свой счет в срок, согласованный с Заказчиком устранить допущенные по своей вине в оказанных услугах недостатки или иные отступления от условий Контракта.

3.3.6. Предоставлять своевременно достоверную информацию о ходе исполнения своих обязательств, в том числе о сложностях, возникающих при исполнении Контракта.

3.3.7. Выполнять иные обязанности, предусмотренные Контрактом.

3.4. Исполнитель вправе:

3.4.1. Требовать приемки и оплаты услуг в объеме, порядке, сроки и на условиях, предусмотренных Контрактом.

3.4.2. По согласованию с Заказчиком досрочно оказать услуги. Заказчик вправе досрочно принять и оплатить услуги в соответствии с условиями Контракта.

#### **4. Сроки оказания услуг**

4.1. Услуги должны быть оказаны со дня заключения Контракта до 20.12.2022, в сроки согласно Приложению 2 Контракта.

4.2. Досрочная сдача результатов услуг допускается только по согласованию с Заказчиком. В случае согласования досрочного оказания услуг

Заказчик обязуется принять услуги и подписать Акт оказанных услуг в порядке, установленном Контрактом.

4.3. В разделе 11 Контракта указана дата, при наступлении которой обязательства сторон прекращаются, за исключением обязательств по оплате услуг, гарантийных обязательств, обязательств по возмещению убытков и выплате неустойки (штрафа, пени), Стороны после наступления указанной даты не вправе требовать исполнения Контракта в части оказания услуг и их приемки. При наступлении указанной даты (в случае, если она установлена) Заказчиком в двух экземплярах составляется Акт взаимосверки обязательств по Контракту, в котором указываются сведения о прекращении действия Контракта; сведения о фактически исполненных обязательствах по Контракту; сумма, подлежащая оплате в соответствии с условиями Контракта.

4.4. Исполнитель обязан подписать Акт взаимосверки обязательств. В случае уклонения Исполнителя от подписания данного акта Заказчик проставляет в нем соответствующую отметку. Акт взаимосверки обязательств является основанием для проведения взаиморасчетов между Сторонами.

### **5. Порядок сдачи и приемки услуг**

5.1. Приемка услуг на соответствие объема и качества требованиям, установленным в Контракте, производится в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня представления Акта оказанных услуг (Приложение 3).

5.2. Исполнитель не позднее, чем за 2 рабочих дня, направляет в адрес Заказчика уведомление о готовности услуг к сдаче.

5.3. Заказчик вправе создать приемочную комиссию, состоящую из не менее пяти человек, для проверки соответствия качества услуг требованиям, установленным Контрактом. В состав такой приемочной комиссии могут быть включены представители участников закупки, участвовавших в процедуре определения исполнителя, на основании которого заключен Контракт, но не ставших победителями. Проверка соответствия качества оказанных услуг требованиям, установленным Контрактом может также осуществляться с привлечением экспертов, экспертных организаций.

5.4. В случае обнаружения недостатков в объеме и качестве оказанных услуг Заказчик направляет Исполнителю уведомление в порядке, предусмотренном п. 5.6 Контракта.

5.5. В случае если Исполнитель не согласен с предъявляемой Заказчиком претензией о некачественном оказании услуг, Исполнитель обязан самостоятельно подтвердить качество услуг заключением эксперта, экспертной организации и оригинал экспертного заключения представить Заказчику. Выбор эксперта, экспертной организации осуществляется Исполнителем и согласовывается с Заказчиком. Оплата услуг эксперта, экспертной организации, а также всех расходов для экспертизы осуществляется Исполнителем.



5.6. Обо всех нарушениях условий Контракта об объеме и качестве услуг Заказчик извещает Исполнителя не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня обнаружения указанных нарушений. Уведомление о невыполнении или ненадлежащем выполнении Исполнителем обязательств по Контракту составляется Заказчиком в письменной форме и направляется Исполнителю по почте, факсу, электронной почте либо нарочным. Адресом электронной почты для получения уведомления является: info@kras-lider.ru. Номером факса для получения уведомления является: нет. Телефон: 8(391)20-51-078, 8(902)94-04-137.

5.7. Исполнитель в установленный в уведомлении (п. 5.6) срок обязан устранить все допущенные нарушения. Если Исполнитель в установленный срок не устранил нарушения, Заказчик вправе предъявить Исполнителю требование о возмещении своих расходов на устранение недостатков услуг и (или) направить Исполнителю требование о расторжении Контракта по соглашению сторон или принять решение об одностороннем отказе от исполнения Контракта, в случае, если устранение нарушений потребует больших временных затрат, в связи с чем Заказчик утрачивает интерес к Контракту.

5.8. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Контрактом приемка услуг оформляется документом о приемке, в котором указываются: сведения о фактически исполненных обязательствах по Контракту, сумма, подлежащая оплате в соответствии с условиями настоящего Контракта; размер неустойки (штрафа, пени) и (или) убытков, подлежащей взысканию; основания применения и порядок расчета неустойки (штрафа, пени) и (или) убытков; итоговая сумма, подлежащая оплате Исполнителю по контракту. Документ составляется в двух экземплярах, подписывается Заказчиком (в случае создания приемочной комиссии подписывается всеми членами приемочной комиссии и утверждается Заказчиком) и Исполнителем. В случае, когда оказание услуг осуществляется в интересах Исполнителя, документ о приёмке составляется в трех экземплярах и подписывается Исполнителем, Заказчиком (в случае создания приемочной комиссии подписывается всеми членами приемочной комиссии и утверждается Заказчиком) и Исполнителем.

5.9. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Контрактом, Заказчик производит удержание неустойки (штрафа, пеней) и (или) возмещения убытков, причинённых Исполнителем. Удержание неустойки (штрафа, пеней) и (или) убытков производится Заказчиком на основании документа составленного в соответствии с пунктом 5.8. Контракта, не позднее сроков, установленных в пункте 2.4.4. Контракта. При этом исполнение обязательства Исполнителем по перечислению неустойки (штрафа, пени) и (или) убытков в доход бюджета возлагается на Заказчика.



## 6. Обеспечение исполнения Контракта

6.1. Обеспечение исполнения контракта не предусмотрено.

## 7. Ответственность сторон

7.1. Стороны несут ответственность за неисполнение и ненадлежащее исполнение Контракта, в том числе за неполное и (или) несвоевременное исполнение своих обязательств по Контракту, в соответствии с положениями Гражданского кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (далее – Федеральный закон), с учетом требований, установленных постановлением Правительства Российской Федерации от 30.08.2017 № 1042 (с учетом изменений и дополнений).

7.2. Размер штрафа устанавливается Контрактом в порядке, установленном пунктом 7.3, в виде фиксированной суммы, в том числе рассчитываемой как процент цены Контракта (далее – цена Контракта).

7.3. За каждый факт неисполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных Контрактом, размер штрафа устанавливается в виде фиксированной суммы, в размере 1 000 рублей 00 копеек, определяемой в следующем порядке: 1000 рублей, если цена Контракта не превышает 3 млн. рублей (включительно).

7.4. 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.

7.5. 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). Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения обязательства, предусмотренного Контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Контрактом срока исполнения обязательства.

7.6. Пеня устанавливается Контрактом в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пеней ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от не уплаченной в срок суммы (пункт 5 статьи 34 Федерального закона).

7.7. Общая сумма начисленной неустойки (штрафов, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств, предусмотренных Контрактом, не может превышать цену Контракта.



Общая сумма начисленной неустойки (штрафов, пени) за ненадлежащее исполнение заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, не может превышать цену Контракта.

### **8. Форс-мажорные обстоятельства**

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное невыполнение обязательств по Контракту, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), а именно: пожара, наводнения, землетрясения, войны, военных действий, блокады, эмбарго, общих забастовок, запрещающих (либо ограничивающих) актов властей, и если эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение Контракта.

8.2. Сторона, для которой создалась невозможность выполнения обязательств по Контракту, обязана в течение 3 (трех) дней известить другую сторону о наступлении и прекращении вышеуказанных обстоятельств. Несвоевременное извещение об этих обстоятельствах лишает, соответствующую сторону права ссылаться на них в будущем.

8.3. Доказательством наличия вышеуказанных обстоятельств и их продолжительности будут служить документы, выданные уполномоченным органом представленные Стороной подвергнувшейся вышеуказанным обстоятельствам.

Если обстоятельства и их последствия будут длиться более 1(одного) месяца, то стороны расторгают Контракт. В этом случае ни одна из сторон не имеет права потребовать от другой стороны возмещения убытков.

### **9. Порядок разрешения споров**

Споры по Контракту разрешаются в претензионном порядке. Сторона, узнавшая о ненадлежащем исполнении условий Контракта другой стороной, направляет претензию в адрес стороны, допустившей ненадлежащее исполнение (неисполнение) условий Контракта. Претензия должна быть направлена способом, подтверждающим факт доставки адресату. Сторона, получившая претензию, обязана направить мотивированный ответ в течение 10 (десяти) календарных дней со дня получения претензии. В случае если стороны не смогут прийти к соглашению по спорному вопросу, спор передается на разрешение в Арбитражный суд Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

### **10. Расторжение Контракта**

10.1. Расторжение Контракта допускается по соглашению Сторон, по решению суда, а также в случае одностороннего отказа Стороны Контракта от исполнения Контракта в соответствии с гражданским законодательством.

10.2. Расторжение Контракта по соглашению Сторон совершается в письменной форме и возможно в случае наступления условий, при которых для одной из Сторон или обеих Сторон дальнейшее исполнение обязательств по Контракту невозможно либо возникает нецелесообразность исполнения Контракта.



10.3. В случае расторжения Контракта по соглашению Сторон Исполнитель возвращает Заказчику все денежные средства, перечисленные для исполнения обязательств по Контракту, а Заказчик оплачивает расходы (издержки) Исполнителя за фактически исполненные обязательства по Контракту.

10.4. Требование о расторжении Контракта может быть заявлено Стороной в суд только после получения отказа другой Стороны на предложение расторгнуть Контракт либо не получения ответа в течение 10 (десяти) дней со дня получения предложения о расторжении Контракта.

10.5. Заказчик вправе принять решение об одностороннем отказе от исполнения Контракта. До принятия такого решения Заказчик вправе провести экспертизу оказанных услуг с привлечением экспертов, экспертных организаций.

10.6. Если Заказчиком проведена экспертиза оказанных услуг привлечением экспертов, экспертных организаций, решение об одностороннем отказе от исполнения Контракта может быть принято Заказчиком только при условии, что по результатам экспертизы оказанных услуг в заключении эксперта, экспертной организации будут подтверждены нарушения условий Контракта, послужившие основанием для одностороннего отказа Заказчика от исполнения Контракта.

10.7. Решение Заказчика об одностороннем отказе от исполнения Контракта в течение одного рабочего дня, следующего за датой принятия указанного решения, размещается в единой информационной системе (на официальном сайте) и направляется Исполнителю по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу Исполнителя, указанному в разделе 13 Контракта, а также телеграммой, либо посредством факсимильной связи, либо по адресу электронной почты, либо с использованием иных средств связи и доставки, обеспечивающих фиксирование такого уведомления и получение Заказчиком подтверждения о его вручении Исполнителю. Выполнение Заказчиком вышеуказанных требований считается надлежащим уведомлением Исполнителя об одностороннем отказе от исполнения Контракта. Датой такого надлежащего уведомления признается дата получения Заказчиком подтверждения о вручении Исполнителю указанного уведомления либо дата получения Заказчиком информации об отсутствии Исполнителя по его адресу, указанному в разделе 13 Контракта. При невозможности получения указанных подтверждения либо информации датой такого надлежащего уведомления признается дата по истечении тридцати дней со дня размещения решения Заказчика об одностороннем отказе от исполнения Контракта в единой информационной системе.

10.8. Решение Заказчика об одностороннем отказе от исполнения Контракта вступает в силу и Контракт считается расторгнутым через десять дней



со дня надлежащего уведомления Заказчиком Исполнителя об одностороннем отказе от исполнения Контракта.

10.9. Заказчик обязан отменить не вступившее в силу решение об одностороннем отказе от исполнения Контракта, если в течение десятидневного срока со дня надлежащего уведомления Исполнителя о принятом решении об одностороннем отказе от исполнения Контракта устранено нарушение условий Контракта, послужившее основанием для принятия указанного решения, а также Заказчику компенсированы затраты на проведение экспертизы, предусмотренной п. 10.5 Контракта. Данное правило не применяется в случае повторного нарушения Исполнителем условий Контракта, которые в соответствии с гражданским законодательством являются основанием для одностороннего отказа Заказчика от исполнения Контракта.

10.10. Заказчик принимает решение об одностороннем отказе от исполнения Контракта, если в ходе исполнения Контракта будет установлено, что Исполнитель не соответствует установленным документацией о закупке требованиям к участникам закупки или предоставил недостоверную информацию о своем соответствии таким требованиям, что позволило ему стать победителем определения исполнителя.

10.11. Исполнитель вправе принять решение об одностороннем отказе от исполнения Контракта в соответствии с гражданским законодательством. Такое решение в течение одного рабочего дня, следующего за датой его принятия, направляется Заказчику по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу Заказчика, указанному в разделе 13 Контракта, а также телеграммой, либо посредством факсимильной связи, либо по адресу электронной почты, либо с использованием иных средств связи и доставки, обеспечивающих фиксирование такого уведомления и получение Заказчиком подтверждения о его вручении Заказчику. Выполнение Исполнителем вышеуказанных требований считается надлежащим уведомлением Заказчика об одностороннем отказе от исполнения Контракта. Датой такого надлежащего уведомления признается дата получения Исполнителем подтверждения о вручении Заказчику указанного уведомления.

10.12. Решение Исполнителя об одностороннем отказе от исполнения Контракта вступает в силу и Контракт считается расторгнутым через 10 (десять) дней со дня надлежащего уведомления Исполнителем Заказчика об одностороннем отказе от исполнения Контракта.

10.13. Исполнитель обязан отменить не вступившее в силу решение об одностороннем отказе от исполнения Контракта, если в течение 10 (десяти) дней со дня надлежащего уведомления Заказчика о принятом решении об одностороннем отказе от исполнения Контракта устранены нарушения условий Контракта, послужившие основанием для принятия указанного решения.



10.14. При расторжении Контракта в связи с односторонним отказом Стороны Контракта от исполнения Контракта другая Сторона Контракта вправе потребовать возмещения только фактически понесенного ущерба, непосредственно обусловленного обстоятельствами, являющимися основанием для принятия решения об одностороннем отказе от исполнения Контракта.

### **11. Срок действия Контракта**

Контракт вступает в силу со дня подписания его Сторонами и действует по 31.12.2022. С 01.01.2023 обязательства Сторон по Контракту прекращаются, за исключением гарантийных обязательств, обязательств по возмещению убытков и выплате неустойки.

### **12. Прочие условия**

12.1. Контракт составлен в форме электронного документа. После заключения Контракта Стороны вправе изготовить копию Контракта на бумажном носителе в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для Заказчика и Исполнителя.

12.2. Все приложения к Контракту являются его неотъемной частью.

12.3. К Контракту прилагаются:

Техническое задание (Приложение 1);

График оказания услуг (Приложение 2)

Форма акта оказанных услуг (Приложение 3).

12.4. В случае изменения наименования, адреса места нахождения или банковских реквизитов Стороны, она письменно извещает об этом другую Сторону в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты такого изменения.

12.5. По согласованию Сторон в ходе исполнения Контракта допускается снижение цены Контракта без изменения предусмотренных Контрактом объема, качества оказанных услуг и иных условий Контракта.

12.6. Заказчик по согласованию с Исполнителем в ходе исполнения Контракта вправе изменить не более чем на десять процентов предусмотренный Контрактом объем услуг при изменении потребности в услугах, на оказание которых заключен контракт. При этом по соглашению Сторон допускается изменение с учетом положений бюджетного законодательства Российской Федерации цены Контракта пропорционально дополнительному объему услуг исходя из установленной в Контракте цены единицы услуги, но не более чем на десять процентов цены Контракта. При уменьшении предусмотренного Контрактом объема услуг Стороны контракта обязаны уменьшить цену Контракта исходя из цены единицы товара, работы или услуги.

12.7. При исполнении Контракта не допускается перемена Исполнителя, за исключением случаев, если новый Исполнитель является правопреемником Исполнителя по Контракту вследствие реорганизации юридического лица в форме преобразования, слияния или присоединения.

12.8. В случае перемены Заказчика по Контракту права и обязанности



Заказчика по такому Контракту переходят к новому заказчику в том же объеме и на тех же условиях.

### 13. Адреса места нахождения, банковские реквизиты и подписи Сторон

#### Заказчик

Департамент культуры  
Ханты-Мансийского  
автономного округа – Югры  
Юридический и почтовый адрес:  
628011, Россия, Ханты – Мансийский  
автономный округ – Югра,  
г. Ханты-Мансийск, ул. Мира, 14А  
ИНН/КПП: 8601003258/860101001  
ОГРН: 1028600514821  
ОКПО: 02209721  
Единый казначейский счет:  
40102810245370000007  
Казначейский счет:  
03221643718000008700  
Банк РКЦ Ханты-Мансийск// УФК по  
Ханты-Мансийскому автономному  
округу – Югре получатель: Депфин  
Югры (Депкультуры Югры)  
БИК: 007162163  
Лицевой счет: 240.02.536.3  
Тел.: 8(3467) 36-01-43- (доб.2403)

#### Исполнитель

Общество с ограниченной  
ответственностью Исследовательская  
компания «Лидер»  
Юридический адрес: 660075,  
Красноярский край. г. Красноярск,  
ул. Железнодорожников 17 офис  
801/3  
Факт. Адрес: 660075, Красноярский  
край г. Красноярск, ул.  
Железнодорожников 17 офис 809  
ИНН/2460112042 КПП/246001001  
ОГРН/1192468005620  
Банк получателя: Красноярское  
отделение № 8646 ПАО Сбербанк  
г. Красноярск  
ИНН 7707083893  
КПП 246602011  
ОГРН 1027700132195  
ОКПО 02783169  
ОКТМО 04701000001  
ОКВЭД 73.20  
БИК 040407627  
к/с 30101810800000000627  
р/с 40702810031000025646  
тел. 8 (391) 205 10 78, 89029404137  
e-mail: [info@kras-lider.ru](mailto:info@kras-lider.ru)

Директор Департамента

  
/А.А.Латыпов/  
М.П. 

Директор

  
/Н.А.Цибина/  
М.П. 



**Техническое задание**

на оказание услуг по сбору и обобщению информации,  
получаемой в целях проведения независимой оценки качества условий  
оказания услуг организациями сферы культуры Ханты-Мансийского  
автономного округа – Югры

№ п/п	Параметры требований к услугам	Требования к услугам, указываемые государственным заказчиком
1.	Наименование закупаемой услуги	Оказание услуг по сбору и обобщению информации, получаемой в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – независимая оценка качества, услуги)
2.	Заказчик услуги	Департамент культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – Депкультуры Югры)
3.	Цели и задачи оказания услуги	<p><u>Цели:</u></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.Повышение качества деятельности организаций в сфере культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – автономный округ).</li><li>2.Улучшение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры автономного округа.</li></ol> <p><u>Задачи:</u></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Получение информации об организации предоставления услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг организациями в сфере культуры автономного округа.</li><li>2. Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.</li><li>3. Формирование предложений об улучшении качества деятельности организаций в сфере культуры.</li></ol>
4.	Объем закупаемой услуги	В соответствии с настоящим Техническим заданием Исполнитель должен оказать услуги по сбору и обобщению информации в организациях в сфере культуры, негосударственных организациях культуры, которые оказывают услуги в сфере культуры за счет средств бюджета Ханты-Мансийского автономного округа – Югры согласно Перечню организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Депкультуры Югры (приложение 1 к Техническому заданию), включая описание методов и инструментария,



		<p>каналов сбора, обработки, интерпретации и обобщения информации о деятельности организаций в сфере культуры автономного округа, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, разработку рекомендаций для каждой организации по улучшению качества их деятельности, общих рекомендации для сферы культуры автономного округа.</p> <p>К сбору информации о качестве предоставления услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка, могут быть привлечены члены Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Депкультуры Югры и/или представители общественных организаций им рекомендованные.</p>
5.	<p><b>Общие требования к оказанию услуги</b></p>	<p>1. Услуги должны быть оказаны в соответствии с:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства РФ о культуре»;</li> <li>- постановлением Правительства Российской Федерации 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»;</li> <li>- 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»;</li> <li>- приказом Минфина России от 07.05.2019 № 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;</li> <li>- перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599;</li> <li>- Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального</li> </ul>



обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утверждена приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н);

- единым порядком 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, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»;

- постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 18.07.2014 № 263-п «О системе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

- перечнем организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Депкультуре Югры (приложение 1 к Техническому заданию);

2. Совокупность используемых при оказании услуг методов должна позволить получить информацию о деятельности организаций в сфере культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по следующим направлениям:

- открытость и доступность информации об организации в сфере культуры;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- доброжелательность, вежливость работников организаций в сфере культуры;
- удовлетворенность качеством условий оказания услуг;
- доступность услуг для инвалидов.

3. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются по каждой организации в сфере культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг (приложение 2 к Техническому заданию).

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

- а) официальные сайты организаций в сфере культуры



		<p>в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;</p> <p>б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>);</p> <p>в) результаты изучения условий оказания услуг организациями в сфере культуры, включающие:</p> <p>наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;</p> <p>обеспечение комфортных условий предоставления услуг;</p> <p>обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;</p> <p>г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опросы на сайте оператора, на официальном сайте организации и т.п.).</p> <p>4. Оказание услуг должно осуществляться в соответствии с перечнем работ и услуг (приложение 3 к Техническому заданию), с использованием инструментария независимой оценки (приложение 4 к Техническому заданию), включая согласование (одобрение) рабочих и отчетных материалов на каждом этапе выполнения с Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Депкультуре Югры</p>
<p>6.</p>	<p><b>Требования к результатам оказания услуги</b></p>	<p>1. Результатом оказания услуг является:</p> <p>1) аналитический отчет по всем организациям в сфере культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, указанным в приложении 1 к Техническому заданию, на бумажном носителе или в форме электронного документа, а также в электронном виде в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки информации и размещения на официальном сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>.</p> <p>Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг должен содержать:</p> <p>а) перечень организаций в сфере культуры, в отношении которых проводился сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;</p> <p>б) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций в сфере культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций;</p> <p>в) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;</p>



	<p>г) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком 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, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;</p> <p>д) основные недостатки в работе организаций в сфере культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;</p> <p>е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности по каждой организации с учётом критериев независимой оценки качества;</p> <p>ж) общие выводы и предложения по совершенствованию оказания услуг в сфере культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.</p> <p>2) текст доклада и материалы презентации о результатах исследования на электронном и бумажном носителях.</p> <p>2. Аналитический отчет должен содержать сводные таблицы, показатели-диаграммы и текстовый анализ всех видов работ.</p> <p>3. Аналитический отчет, доклад, презентация не должны содержать орфографических, логических, технических и иных ошибок.</p>
--	--



Приложение 1  
к Техническому заданию

**Перечень  
организаций для проведения независимой оценки качества условий  
оказания услуг организациями в сфере культуры в 2022 году**

**\*Всего – 66, из них: государственных – 6, муниципальных – 60**

№ п/п	Муниципальное образование автономного округа	Наименование организации
1.	Белоярский район	Муниципальное автономное учреждение культуры Белоярского района «Центр культуры и досуга, концертный зал «Камертон»
2.		Муниципальное автономное учреждение культуры Белоярского района «Белоярская централизованная библиотечная система»
3.		Муниципальное автономное учреждение культуры Белоярского района «Этнокультурный центр»
4.		Муниципальное автономное учреждение сельского поселения Казым «Центр историко - культурного наследия «Касум ёх»
5.	Березовский район	Муниципальное автономное учреждение «Березовский районный краеведческий музей»
6.		Муниципальное автономное учреждение «Березовский центр культуры и досуга «Звёздный»
7.		Муниципальное автономное учреждение «Березовский районный дом культуры»
8.		Муниципальное бюджетное учреждение «Березовская межпоселенческая центральная районная библиотека»
9.		Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Березовская школа искусств»
10.		Муниципальное автономное учреждение «Саранпаульский дом культуры»
11.	г. Когалым	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система»
12.		Муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный центр»
13.		Муниципальное автономное учреждение «Культурно-досуговый комплекс «АРТ-Праздник»
14.		Автономная некоммерческая организация «Центр досуга «Алые паруса Югра» города Когалыма
15.		Автономная некоммерческая организация



16.	Кондинский район	«Театрально-культурный центр «Мираж»	
17.		Муниципальное учреждение культуры «Районный Дворец культуры и искусств «Конда»	
18.		Муниципальное казенное учреждение «Культурно-досуговое объединение «Созвездие Конды»	
19.		Муниципальное казенное учреждение «Культурно-досуговый центр городского поселения Мортка»	
20.		Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и молодежи «Камертон»	
21.		Муниципальное учреждение «Культурно-досуговый комплекс п. Луговой»	
22.		Муниципальное казенное учреждение «Культурно-спортивный комплекс» п. Ягодный	
23.		Муниципальное учреждение культуры «Половинкинский сельский Дом культуры»	
24.		Муниципальное учреждение «Сельский центр культуры ШАИМ»	
25.		Муниципальное казенное учреждение «Сельский центр культуры» с.Болчары	
26.		Муниципальное учреждение культуры «Кондинская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	
27.		Муниципальное учреждение культуры «Районный краеведческий музей имени Нины Степановны Цехновой»	
28.		Муниципальное учреждение культуры «Районный Учинский историко-этнографический музей» имени Анатолия Николаевича Хомякова	
29.		Муниципальное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств» пгт. Междуреченский	
30.		г. Мегион	Муниципальное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа» городского поселения Кондинское имени Александра Василевича Красова
31.			Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская художественная школа»
32.			Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств им. А.М.Кузьмина»
33.			Муниципальное автономное учреждение «Дворец искусств»
			Муниципальное автономное учреждение «ЭКОЦЕНТР»

34.		Муниципальное автономное учреждение «Театр музыки»	
35.		Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система»	
36.	г. Нефтеюганск	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый комплекс»	
37.		Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр национальных культур»	
38.		Нефтеюганское городское муниципальное автономное учреждение культуры «Историко-художественный музейный комплекс»	
39.		Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городская библиотека»	
40.		Муниципальное бюджетное учреждение культуры Театр кукол «Волшебная флейта»	
41.		Октябрьский район	Муниципальное бюджетное учреждение «Досуговый клуб «Овация»
42.			Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и спорта гп. Талинка»
43.	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-информационный центр «КреДо»		
44.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лесник»		
45.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга «Кедр»		
46.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и библиотечного обслуживания «Северная звезда»		
47.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и библиотечного обслуживания»		
48.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-спортивный комплекс «Триумф»		
49.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Родник»		
50.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-информационный центр»		
51.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Октябрьского района»		
52.	г. Покачи		Муниципальное автономное учреждение «Городская библиотека имени А.А. Филатова»
53.			Муниципальное автономное учреждение Дом культуры «Октябрь»
54.			Муниципальное автономное учреждение «Краеведческий музей»
55.	г. Радужный	Бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-музейный центр»	



		муниципального образования Ханты – Мансийского автономного округа-Югры городской округ город Радужный
56.		Автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Нефтяник» муниципального образования Ханты-Мансийского автономного округа-Югры городской округ город Радужный
57.	г. Урай	Муниципальное автономное учреждение «Культура»
58.	г. Ханты-Мансийск	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Октябрь»
59.		Муниципальное бюджетное учреждение «Городская централизованная библиотечная система»
60.	государственные учреждения автономного округа	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский театр юного зрителя»
61.		Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский театр кукол»
62.		Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижевартовский театр юного зрителя»
63.		Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский музыкально-драматический театр»
64.		Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Концертно-театральный центр «Югра-Классик»
65.		Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Окружной Дом народного творчества»
66.		Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственная библиотека Югры»

Приложение 2  
к Техническому заданию

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества  
условий оказания услуг организациями в сфере культуры**

**Ханты-Мансийского автономного округа – Югры**

(в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»)

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов



Итого		100%	100 баллов	
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>			
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>	100 баллов	50%	50 баллов
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого		100%	100 баллов	
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <3>	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</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</li> </ul>	100 баллов	40%	40 баллов

	<p>слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если	100 баллов	30%	30 баллов



	бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

<1> Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

<2> Данный критерий не применим к театральнo-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

<3> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

Перечень услуг и работ

№ п/п	Содержание услуги, конечный результат	Отчетный материал
1	2	3
1.1.	<p><b>Этап 1. Подготовка к осуществлению сбора и обобщения качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, в отношении которых проводится независимая оценка</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Изучение нормативных документов, регламентирующих проведение независимой оценки качества в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре.</li> <li>- Изучение инструментария независимой оценки (рабочие карты, Акт, форма анкеты для получателей услуг, сводные и итоговые формы отчетности).</li> <li>- Формирование выборочной совокупности респондентов для выявления мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг в разрезе организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, из расчета объема выборочной совокупности респондентов, составляющего 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.</li> </ul> <p>Конкретное количество опрошенных в каждой организации определяется с учетом типа организации и количества получателей услуг.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Определение подхода к сопоставимости результатов независимой оценки предыдущего периода с результатами независимой оценки текущего года.</li> <li>- Разработка графика выездов в организации в сфере культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.</li> </ul>	<p>Отчет, включающий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обоснование и расчёт выборки по каждой организации культуры;</li> <li>- описание подхода к сопоставимости результатов независимой оценки предыдущего периода с результатами независимой оценки текущего года</li> <li>- график выездов в организации культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, утвержденный Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Депкультуре Югры</li> </ul>
1.2.	<p>Представление результатов первого этапа для рассмотрению Общественному совету по проведению независимой оценки качества при Депкультуре Югры</p>	<p>В качестве отчета прикладывается решение Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Депкультуре Югры об одобрении представленных результатов (7 дней на рассмотрение общественного совета)</p>
2.1.	<p><b>Этап 2. «Полевой». Сбор информации о качестве предоставления услуг организациями, в отношении которых проводится независимая оценка</b></p> <p>1. Сбор информации о качестве предоставления услуг оцениваемыми</p>	<p>Представление первичных</p>



организациями, включая выезды в каждую организацию в соответствии с Перечнем организаций, указанным в Приложении I к Техническому заданию согласно следующему методу и установленным нормативным документам:

а) анализ официального сайта организации культуры проводится по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях. Заключается в оценивании содержания и технологических характеристик веб-сайтов организации культуры и может производиться дистанционно. Анализ содержания интернет-сайтов организаций проводится через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурса каждой организации с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, ссылок и коммуникационных сервисов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта, в том числе инвалидов по зрению. При анализе сайта на соответствие информации о деятельности организации установленным нормативными правовым актам, доступности альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению используются следующие нормативные документы:

- статья 36.2 Федерального закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-

1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 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»;

- ГОСТ Р 52872-2019. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности;

б) оценка содержания информационных стендов осуществляется по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях.

Анализ стендов организации культуры осуществляется путем просмотра содержимого стендов каждой организации, содержащих информацию для получателей услуг. При этом выявляются и фиксируются наличие соответствующих текстов, документов, качество их содержания, удобство доступа к информации для посетителя организации культуры, в том числе инвалидов.

При оценке содержания информационных стендов на соответствие

исследовательских данных по обследованным организациям (рабочие карты, заполненные анкеты для получателей услуг, аудиозаписи телефонных звонков, аудиозаписи опросов граждан, фотографии, скан-копии обращений в организацию и ответы на них, Акты) в течение 3 дней после проведения независимой оценки каждой организации согласно графика выездов.



информации о деятельности организации установленным нормативным правовым актом и ее доступности для инвалидов используется следующие документы:

- статья 36.2 Федерального закона от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»

- статья 14 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

в) эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами» – тестирование взаимодействия организации культуры с гражданами по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет», а также при непосредственном обращении гражданина в организацию.

Во время проведения эксперимента по телефону производится аудиозапись разговора, при проведении экспериментов через Интернет делаются скриншоты обращений и ответов, скан-копии электронных писем.

При проведении эксперимента на оценку взаимодействия организации с населением используется Федеральный закон от 02 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

г) эксперимент «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров» – оценка опытным путем практики оказания персонала организации помощи гражданину, имеющему одну из форм инвалидности (инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках, инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата, зрения, слуха, умственного развития). При проведении эксперимента используются Методические указания Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10 августа 2015 «Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи»;

д) натурные наблюдения проводятся для выявления реальной ситуации, существующей в организации, связанной с:

наличием и функционированием дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечением комфортных условий предоставления услуг;

обеспечением доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.

Натурные наблюдения по обеспечению доступности для инвалидов помещений



организаций, прилегающих территорий, проводят профессионально подготовленные работники Оператора, имеющие документы, подтверждающие наличие соответствующей подготовки у работника.

При проведении натурных наблюдений по оценке комфортности условий предоставления услуг и доступности для инвалидов помещений и услуг производится фотосъемка и используются:

- СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения (актуализированная редакция СНиП 35-01-2001);

- СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг»;

д) выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг осуществляется путем изучения отзывов граждан и проведения опросов в следующих формах: очно, дистанционно (на сайтах: организации, Депкультуры Югры, для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Оператора), анкетирование.

При анализе выявления мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг используются следующие нормативные документы:

- приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 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».

2. Заполнение форм фиксации и первичной обработки информации по каждой организации (приложение 4). В таблице «Сводные сведения по результатам независимой оценки» по организациям (юридическим лицам), которые имеют структурные подразделения, указываются общие показатели, учитывающие значения его структурных подразделений.

Представление результатов второго этапа для рассмотрения Общественному совету по проведению независимой оценки качества при Депкультуры Югры

2.2.

В качестве отчета прикладывается решение Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Депкультуры



		Югры об одобрении представленных результатов (7 дней на рассмотрение общественного совета)
<p><b>Этап 3. Обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями, в отношении которых проводится независимая оценка</b></p>		
3.1.	<p>- Обработка и анализ первичного массива данных.</p> <p>- Расчёт значения (в баллах) по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в соответствии с единым порядком расчёта показателя. По организациям (юридическим лицам), которые имеют структурные подразделения, расчёт значений осуществляется с учетом значений его структурных подразделений.</p> <p>- Систематизация основных недостатков в работе каждой организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.</p> <p>- Выявление лучших практик (в разрезе каждого критерия независимой оценки качества оказания услуг) в организациях, предоставляющих услуги в сфере культуры, получивших по итогам независимой оценки качества высшие баллы; применения инновационных технологий в сфере культуры.</p> <p>- Формирование проекта рейтинга организаций культуры в соответствии с Перечнем организаций (Приложение №1 к Техническому заданию).</p> <p>- Разработка предложений по совершенствованию деятельности организаций культуры по каждой организации с учётом критериев независимой оценки качества (Приложение 2 к Техническому заданию) и сферы культуры автономного округа в целом.</p> <p>- Подготовка итогового аналитического отчёта, отражающего результаты проведённой работы.</p> <p>- Доработка с учётом замечаний (при их наличии) и согласование с Заказчиком итогового отчёта, сформированных рейтингов и предложений по улучшению качества работы организаций культуры.</p>	<p>Итоговый отчёт о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг должен содержать:</p> <p>а) перечень организаций в сфере культуры, в отношении которых в 2021 году проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;</p> <p>б) поэтапное описание методики и технологии исследовательской работы с приложением материалов, подтверждающих непосредственное взаимодействие исполнителя с объектом исследования (информация о количестве выездов, аудиозаписи телефонных звонков, аудиозаписи опросов граждан, фотоматериалы, снятые во время выездов в каждую организацию);</p> <p>в) результаты обобщения информации, размещённой на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций;</p> <p>г) результаты удовлетворённости граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объём и параметры выборочной совокупности респондентов по каждой организации и в целом по автономному округу;</p> <p>д) значения по каждому показателю.</p>



характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры;

е) средние значения показателей по 5 общим критериям независимой оценки, в том числе по каждому критерию;

ж) анализ основных недостатков в работе каждой организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

и) анализ лучших практик (в разрезе каждого критерия независимой оценки качества оказания услуг) в организациях, предоставляющих услуги в сфере культуры, получивших по итогам независимой оценки качества высшие баллы; применения инновационных технологий в сфере культуры;

к) выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры по каждой организации с учётом критериев независимой оценки качества;

л) выводы и предложения по совершенствованию деятельности сферы культуры автономного округа в целом;

м) проект рейтинга организаций культуры в соответствии с Перечнем организаций.

о) презентационные материалы по результатам исследования в программе Microsoft PowerPoint любой версии, количество слайдов – не более 30.

		<p>Результаты исследования должны быть представлены Заказчику в виде полного итогового аналитического отчёта на бумажном и цифровом носителе (Flash-носителе). Объём итогового отчёта должен быть не менее 200 страниц. Текст отчёта должен иметь подробное оглавление с указанием страниц разделов, посвящённых каждой организации и содержащих как текстовую часть, так и таблицу со значениями по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг.</p> <p>В случае возникновения содержательных и технических замечаний Заказчик вправе потребовать от Исполнителя доработки указанного отчёта</p>
3.2.	<p>Представление результатов третьего этапа для рассмотрения Общественному совету по проведению независимой оценки качества при Депкультуры Югры</p>	<p>Решение Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Депкультуры Югры о рассмотрении и одобрении представленных предварительных результатов проведения независимой оценки качества (15 дней на рассмотрение общественного совета)</p>
<p><b>Этап 4. Заключительный этап</b></p> <p>4.1</p>	<p>Выступление на заседании Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Депкультуры Югры с демонстрацией презентации результатов исследования, ответы на вопросы</p>	<p>Текст доклада не более 15 мин. Презентация объемом не более 30 слайдов, содержание не только текст, но и графический анализ данных (графики, диаграммы, таблицы, инфографика). Решение Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Депкультуры Югры об утверждении результатов проведения независимой оценки качества</p>



**Инструментарий независимой оценки**

**Рабочая карта № 1**

**Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**

Наименование организации: \_\_\_\_\_

Дата и время проведения наблюдения: \_\_\_\_\_

ФИО эксперта, тел.: \_\_\_\_\_

Таблица 1

**Показатель № 1.1 в Акте:** соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

(Согласно статье 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказу Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»»)

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии информации	
		на стендах	на сайте
<b>Наличие информации о:</b>			
1)	дате создания организации культуры		
2)	учредителе (учредителях)		
3)	месте нахождения, филиалах (при их наличии)		
4)	режиме, графике работы		
5)	контактных телефонах		
6)	адресах электронной почты		
7)	структуре и об органах управления организации культуры		
8)	видах предоставляемых услуг организацией культуры		
9)	материально-техническом обеспечении предоставления услуг		
10)	наличие копии устава организации культуры		
11)	наличие копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		
12)	порядке и об условиях предоставления услуг		
13)	правилах внутреннего распорядка для получателей услуг		
14)	правилах внутреннего трудового распорядка		

15)	коллективном договоре		
16)	наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере культуры, и отчетов об исполнении указанных предписаний		
17)	проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры		
18)	обновление информации в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений		
19)	получение информации на сайте не требует регистрации и использование платного программного обеспечения		

Таблица 2

*Показатель № 1.2 в Акте: наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.*

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о	
		наличии	функционировании
<b>Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</b>			
1)	телефона		
2)	электронной почты		
3)	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		
4)	раздела «Часто задаваемые вопросы»		
5)	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		

### Рабочая карта № 2

#### Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

(Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1)

Наименование организации: \_\_\_\_\_

Дата и время проведения наблюдения: \_\_\_\_\_

ФИО эксперта, тел.: \_\_\_\_\_



Таблица 1

**Показатель № 2.1 в Акте: обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:**

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	
2)	наличие и понятность навигации внутри организации	
3)	доступность питьевой воды	
4)	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	
5)	санитарное состояние помещений организации	
6)	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	

**Рабочая карта № 3**

**Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

Наименование организации: \_\_\_\_\_

Дата и время проведения наблюдения: \_\_\_\_\_

ФИО эксперта, тел.: \_\_\_\_\_

Таблица 1

**Показатель № 3.1 в Акте: оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:**

(Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834)

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	
2)	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3)	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	
4)	наличие сменных кресел-колясок	
5)	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-	

гигиенических помещений	
-------------------------	--

Таблица 2

**Показатель № 3.2 в Акте:** Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
2)	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
3)	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4)	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
5)	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	
6)	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

**Рабочая карта № 4  
для проведения опроса граждан**

Наименование организации:

Дата и время проведения опроса:

№ аудиозаписи опроса

ФИО эксперта

**1. Укажите к какой группе Вы относитесь?**

- Пожилые граждане
- Семья, имеющая в своем составе детей с ограниченными умственными и физическими возможностями, ребенка-инвалида
- Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей
- Семья, находящаяся в социально опасном положении
- Инвалиды
- Молодые инвалиды



Иная категория (укажите какая именно) \_\_\_\_\_

2. Укажите форму, при которой была получена услуга:

- стационарная  
 вне стационарная

3. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

- да  
 нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, которая размещена на информационных стендах в организации?

- да  
 нет, так как \_\_\_\_\_

5. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

- да  
 нет (переход к вопросу 7)

6. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, которая размещена на официальном сайте организации?

- да  
 нет, так как \_\_\_\_\_

7. Удовлетворяют ли Вас следующие условия комфортности предоставления услуг в организации? (при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать причины неудовлетворенности)

Условия предоставления услуги:	Результат (да, нет)
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	
наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения)	
доступность питьевой воды	
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
санитарное состояние помещений организаций	
наличие парковки на прилегающей территории организации (учреждения)	
доступность записи на получение услуги по телефону	
доступность записи на получение услуги на	

официальном сайте организации (учреждения)	
доступность записи на получение услуги посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг	
доступность записи на получение услуги при личном посещении	

**8. Оцените своевременность оказания услуги**

- своевременно  
 не своевременно, так как \_\_\_\_\_

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

- да  
 нет (переход к вопросу 11)

**10. Удовлетворяют ли Вас следующие условия доступности предоставления услуг для инвалидов в организации? (при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать причины неудовлетворенности)**

Условия доступности услуг для инвалидов:	Результат (да, нет)
наличие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
наличие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
наличие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
наличие помощи, оказываемой работниками организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

**11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при первичном обращении в организацию**

- да  
 нет, так как \_\_\_\_\_

**12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услуги**

- да



нет, так как \_\_\_\_\_

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

да

нет (переход к вопросу 15)

14. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном обращении в организацию? (при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать причины неудовлетворенности)

Дистанционные способы обращения:	Результат (да, нет)
по телефону	
по электронной почте	
с помощью электронных сервисов («Вопрос-ответ», «Интернет-приемная» и др.)	
онлайн-консультация по оказываемым услугам	

15. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением услуг?

да

нет, так как \_\_\_\_\_

16. Удовлетворены Вы организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов), навигацией внутри организации?

да

нет, так как \_\_\_\_\_

17. Удовлетворены Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

да

нет, так как \_\_\_\_\_

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества условий предоставляемых \_\_\_\_\_  
услуг:

---



---

**АКТ №  
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ ХАНТЫ-МАНСЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ**

Наименование организации:  
Юридический адрес:  
Фактический адрес:  
Ф.И.О. руководителя:  
Контактный телефон:

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>						
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:	30%	- на информационных стендах в помещении организации;  - на официальном сайте организации	Оценка содержания информационных стендов  Анализ официального сайта организации культуры	- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями)  - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями)		
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте	30%	- телефона; - электронной почты;	Анализ официального	по 30 баллов за каждый дистанционный способ, но не более		



№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
	<p>организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p>		<p>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p> <p>- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения;</p> <p>- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;</p> <p>- раздела «Часто задаваемые вопросы»;</p> <p>- иного электронного сервиса</p>	<p>сайта организации культуры, эксперимент «Взаимодействие с организациями с гражданами»</p>	<p>100 баллов по показателю</p>		
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте</p>	<p><b>40%</b></p>	<p>Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах</p>	<p>Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных)</p>		

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
	организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		стендах в помещении организации		получателей услуг)		
	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации		Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
	<b>Итого по критерию 1</b>	<b>100%</b>					
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>						
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	50%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических</li> </ul>	Натурные наблюдения	По 20 баллов за каждое комфортное условие, но не более 100 баллов		



№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	помещений; - санитарное состояние помещений организации;	Эксперимент «Взаимодействие с организациями с гражданами»			
			- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);				
	Итого по критерию 2	100%	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>						
3.1	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:	30%	Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:	Нагурные наблюдения	По 20 баллов за каждое условие доступности, но не более 100 баллов		
			- оборудование входных групп пандусами (подъемными				

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
			платформы); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	Натурные наблюдения			
3.2	Обеспечение в организации условий позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40%	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным		По 20 баллов за каждое условие доступности, но не более 100 баллов		



№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке  шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчик а); - наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению; - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструтирование) по сопровождению инвалидов помещениях организации и на прилегающей территории;	Анализ официального сайта организации культуры  Эксперимент «Оказание помощи гражданам преодолении барьеров»	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30%	дистанционном режиме или на дому Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	организации с гражданами» Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)		
	<b>Итого по критерию 3</b>	<b>100%</b>					
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b>						
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг, Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами»	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников обеспечивающих	40%	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации,	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников обеспечивающих		



№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
4.3.	непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	услуг Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
	<b>Итого по критерию 4</b>	<b>100%</b>					
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>						
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и	30%	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию	Выявление мнения получателей услуг о качестве	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли		

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
	знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		родственникам и знакомым	условий оказания услуг	бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	Выявление мнения получателей услуг о качестве оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Выявление мнения получателей услуг о качестве оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
	<b>Итого по критерию 5</b>	<b>100%</b>					
<b>ИТОГО по всем критериям</b>							

Выводы по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:



Выводы по результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг»

Выводы по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»

Выводы по результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

Выводы по результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

**Предложения по улучшению деятельности организации:**

\_\_\_\_\_  
(Должность руководителя организации,  
выполнявшей функции Оператора)

\_\_\_\_\_  
(Подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

М.П.





Приложение № 2  
к Государственному контракту

График на оказание услуг по сбору и обобщению информации, получаемой в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

№ этапа	Содержание услуги	Срок оказания услуг
1	Подготовка к осуществлению сбора и обобщения качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, в отношении которых проводится независимая оценка	не более 10 календарных дней после подписания Контракта
2	«Полевой». Сбор информации о качестве предоставления услуг организациями, в отношении которых проводится независимая оценка	не более 45 календарных дней после принятия решения Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Депкультуре Югры об одобрении представленных результатов 1 этапа
3	Обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями, в отношении которых проводится независимая оценка	не более 15 календарных дней после принятия решения Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Депкультуре Югры об одобрении представленных результатов 2 этапа
4	Заключительный этап	не более 10 календарных дней после принятия решения Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Депкультуре Югры об одобрении представленных результатов 3 этапа. Точная дата проведения заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Депкультуре Югры согласовывается после принятия результатов 3 этапа.

Заказчик \_\_\_\_\_ Исполнитель \_\_\_\_\_

Приложение 3  
к государственному контракту  
№ \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Исполнитель \_\_\_\_\_  
(наименование, ИНН, КПП, ОГРН, ОКПО)

Адрес, тел. \_\_\_\_\_

**Акт оказанных услуг**  
№ \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Заказчик:** Департамент культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

**Исполнитель:** \_\_\_\_\_

**Государственный контракт от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_**

№ п/п	Наименование	Ед. изм.	Кол-во	Цена, руб.	Сумма, руб.
1.					
В том числе НДС:					
Итого:					

Вышеперечисленные услуги \_\_\_\_\_

(отметки о своевременности, качестве поставки, прочие отметки)

**Исполнитель:**

\_\_\_\_\_  
(наименование должности)      (подпись)      (расшифровка подписи)

**Заказчик:**

\_\_\_\_\_  
(наименование должности)      (подпись)      (расшифровка подписи)

**Принял:**

\_\_\_\_\_  
(наименование должности)      (подпись)      (расшифровка подписи)

**Внутренний контроль:**

\_\_\_\_\_  
(наименование должности)      (подпись)      (расшифровка подписи)