

**КОНТРАКТ № 0166300016718000040-0059188-02**  
**на Оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации для**  
**проведения независимой оценки качества условий оказания услуг**  
**организациями культуры и образования**

п.Арсеньево

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ года

Администрация муниципального образования Арсеньевский район, именуемое в дальнейшем «заказчик», в лице Трифанова Михаила Николаевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр «НОВИ», именуемое в дальнейшем «исполнитель», в лице директора Кириковой Людмилы Леонидовны, действующего на основании Устава, с другой стороны, именуемые в дальнейшем «стороны», в соответствии с требованиями Федерального закона от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (далее по тексту - Федеральный закон № 44-ФЗ), ИКЗ\_183712100106571210100100440010000244\_ , заключили настоящий контракт (далее – Контракт) о нижеследующем:

### **1. ПРЕДМЕТ КОНТРАКТА**

1.1. По настоящему контракту исполнитель обязуется оказать услугу по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и образования (далее – услуга) в соответствии с техническим заданием (Приложение № 1), являющимся неотъемлемой частью настоящего контракта, а Заказчик обязуется принять и оплатить услуги на условиях, предусмотренных настоящим контрактом.

### **2. СРОК И МЕСТО ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ**

2.1. Срок оказания услуги: 30 календарных дней с момента подписания контракта.

2.2. Место оказания услуги:

Тульская область, Арсеньевский район. Услуги оказываются по адресам, указанным в Приложении № 1 к Техническому заданию (Приложение № 1 к настоящему контракту).

Перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2018 году, и число респондентов-получателей услуг приведены в Приложении № 1 к настоящему Техническому заданию.

2.3. Результаты оказания услуги должны быть доставлены в администрацию муниципального образования Арсеньевский район по адресу: Тульская обл, п.Арсеньево, ул.Папанина, д.6, с предоставлением подписанного акта сдачи-приемки оказанной услуги (Приложение №2).

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

3.1. Исполнитель обязан:

3.1.1. Оказать услугу, указанную в пункте 1.1. в полном объеме и в сроки, предусмотренные контрактом.

3.1.2. Оказать услугу на высоком профессиональном уровне, согласно требованиям действующего законодательства Российской Федерации в соответствии с техническим заданием (приложение № 1).

3.1.3. Безвозмездно исправить по требованию и в установленные Заказчиком сроки все выявленные недостатки, если в процессе оказания услуги исполнитель допустил отступления от условий настоящего контракта, ухудшающее качество оказываемой услуги.

3.1.4. Своевременно предоставлять достоверную информацию о ходе исполнения своих обязательств, в том числе о сложностях, возникающих при исполнении контракта, а также к установленному настоящим контрактом сроку обязан предоставить Заказчику результаты оказания услуги.

3.1.5. Предварительно согласовать программу и инструментарий проведения сбора и обобщения информации с Заказчиком.

3.1.6. В случае изменения своего расчетного счета в однодневный срок в письменной форме сообщить об этом Заказчику с указанием новых реквизитов расчетного счета.

3.1.7. Возвратить излишне уплаченные за оказанные услуги денежные средства в случае выявления в ходе проверки уполномоченными контролирующими органами фактов завышения объемов и (или) стоимости услуг в течение трех лет с момента подписания акта сдачи-приемки оказанной услуги.

3.2. Заказчик обязуется:

3.2.1. Заблаговременно согласовать с исполнителем все вопросы по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и образования, в том числе программу и инструментарий проведения сбора и обобщения информации.

3.2.2. Назначить ответственное лицо для взаимодействия с исполнителем.

3.2.3. Своевременно предоставлять исполнителю информацию, необходимую для оказания услуги, в случае невозможности их получения исполнителем самостоятельно.

3.2.4. Принять от исполнителя оказанную услугу по настоящему контракту по акту сдачи-приемки оказанной услуги, а при обнаружении недостатков отразить их в протоколе о выявлении недостатков в результатах оказания услуги и назначить срок их устранения.

3.2.5. Оплатить исполнителю оказанную услугу в размере и сроки, предусмотренные настоящим контрактом при условии, что исполнителем соблюдены обязательства, установленные в пунктах 3.1.1. и 3.1.2 настоящего контракта, и у Заказчика отсутствуют замечания в отношении стоимости, качества и объема оказанных услуг.

3.2.6. Взаимодействовать с исполнителем при изменении, расторжении контракта, применять меры ответственности, в том числе, направлять исполнителю требование об уплате неустоек (штрафов, пеней), в случае просрочки исполнения последним обязательств, предусмотренных контрактом, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств, предусмотренных контрактом, совершать иные действия в случае нарушения исполнителем условий контракта.

3.2.7. Провести экспертизу оказанных услуг для проверки их соответствия условиям контракта в соответствии с Федеральным [законом](#) № 44-ФЗ.

3.3. Исполнитель имеет право:

3.3.1. Обращаться к Заказчику за организационным содействием в целях проведения мероприятий по улучшению качества оказываемой услуги.

3.3.2. Самостоятельно определять количество специалистов, необходимых для оказания услуги.

3.4. Заказчик имеет право:

3.4.1. В любое время проверять ход и качество услуги, оказываемой исполнителем, не вмешиваясь в его хозяйственную деятельность.

1. Принять решение об одностороннем отказе от исполнения настоящего контракта в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

2. До принятия решения об одностороннем отказе от исполнения контракта провести экспертизу оказываемых услуг с привлечением экспертов, экспертных организаций, выбор которых осуществляется в соответствии с Федеральным [законом](#) № 44-ФЗ.

3. При неисполнении или ненадлежащем исполнении исполнителем обязательства, предусмотренного контрактом, осуществить оплату по контракту за вычетом соответствующего размера неустоек (штрафов, пеней), которые предусмотрены разделом 5 настоящего контракта.

4. Осуществлять иные права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

#### **4. ЦЕНА КОНТРАКТА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГИ**

4.1. Цена контракта составляет 18130,42 (восемнадцать тысяч сто тридцать) рублей 42 копейки, НДС не облагается на основании п. 2 ст. 346.11 Налогового кодекса РФ.

4.2. Цена за единицу услуги устанавливается в российских рублях и остается неизменной на весь срок исполнения настоящего контракта.

Цена контракта включает стоимость услуги, уплату пошлин, налогов и сборов, установленных законодательством Российской Федерации.

Сумма, подлежащая уплате Заказчиком юридическому лицу или физическому лицу, в том числе зарегистрированному в качестве индивидуального предпринимателя, 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.

4.3. Цена контракта является твердой и не может изменяться в ходе его исполнения, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации о контрактной системе и положениями настоящего контракта.

Цена настоящего контракта может быть снижена по соглашению сторон без изменения, предусмотренного контрактом объема услуги, и иных условий исполнения контракта.

4.4. Оплата производится Заказчиком в соответствии с заключенным контрактом по безналичному расчету платежным поручением путем перечисления Заказчиком денежных средств на расчетный счет исполнителя. Основанием для оплаты услуги является акт сдачи-приемки оказанной услуги, подписанный сторонами.

4.5. Оплата за оказанную услугу осуществляется Заказчиком в течение 30 дней с даты подписания Заказчиком акта сдачи-приемки оказанной услуги на основании документов, подтверждающих факт оказания услуги (акт сдачи-приемки оказанной услуги).

4.6. В случае изменения расчетного счета, исполнитель обязан в однодневный срок в письменной форме сообщить об этом Заказчику с указанием новых реквизитов расчетного счета. В противном случае все риски, связанные с перечислением Заказчиком денежных средств на указанный в контракте счет исполнителя, несет исполнитель.

4.7. Обязанности Заказчика по оплате считаются исполненными с момента списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.

4.8. Источник финансирования – бюджет Тульской области.

4.9. Оплата по настоящему контракту осуществляется: КБК 851 01.04 8320000190 244

4.10. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, предусмотренного контрактом, Заказчик вправе произвести оплату по контракту за вычетом соответствующего размера неустойки (штрафа, пени).

При этом оплата по контракту осуществляется на основании акта сдачи-приемки оказанной услуги, в котором указываются: сумма, подлежащая оплате в соответствии с условиями заключенного контракта; размер неустойки (штрафа, пени), подлежащий взысканию; основания применения и порядок расчета неустойки (штрафа, пени); итоговая сумма, подлежащая оплате исполнителю по контракту.

## **5. ПОРЯДОК ПРИЕМКИ ОКАЗАННОЙ УСЛУГИ**

5.1. Приемка оказанной услуги осуществляется в соответствии с техническим заданием путем подписания акта сдачи-приемки оказанной услуги (по форме согласно Приложению № 2 к контракту).

5.2. По окончании оказания услуги исполнитель в течение 5 (Пяти) рабочих дней представляет Заказчику акт сдачи-приемки оказанной услуги в двух экземплярах, а также документы, указанные в п. 4.4 настоящего контракта.

5.3. Приемка оказанной услуги в соответствии с контрактом осуществляется Заказчиком в течение 5 (пяти) рабочих дней, включая проведение экспертизы, со дня получения Заказчиком документов, предусмотренных пунктом 5.2 настоящего контракта. В случае привлечения экспертов, экспертных организаций для проведения экспертизы, срок приемки оказанной услуги продлевается на срок проведения указанной экспертизы и получения Заказчиком экспертного заключения.

5.4. При приемке услуги заказчик обязан провести экспертизу для проверки оказанной услуги, предусмотренной контрактом, в части ее соответствия условиям контракта. Экспертиза результатов, предусмотренных контрактом, может проводиться Заказчиком своими силами или к ее проведению могут привлекаться эксперты, экспертные организации на основании контрактов, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае проведения экспертизы силами Заказчика в акте сдачи-приемки оказанной услуги проставляется запись о проведении экспертизы, отдельный документ о проведенной экспертизе не составляется.

В случае привлечения экспертов, экспертных организаций для проведения экспертизы результаты такой экспертизы оформляются в виде заключения, которое подписывается экспертом, уполномоченным представителем экспертной организации и должно быть объективным, обоснованным и соответствовать законодательству Российской Федерации.

5.5. При обнаружении в ходе приемки недостатков в результатах оказанной услуги сторонами составляется протокол о выявлении недостатков в результатах оказания услуги, в котором фиксируется перечень недостатков оказанной услуги.

5.5. Устранение исполнителем в установленные сроки выявленных Заказчиком недостатков не освобождает его от уплаты неустоек, предусмотренных настоящим контрактом.

5.6. Не позднее (3) рабочих дней со дня проведения экспертизы Заказчик направляет исполнителю подписанный Заказчиком (в случае создания приемочной комиссии подписанный всеми членами приемочной комиссии и утвержденный Заказчиком) один экземпляр акта сдачи-приемки оказанной услуги (приложение № 2) или мотивированный отказ от подписания акта сдачи-приемки оказанной услуги, в котором указываются недостатки оказанной услуги и сроки их устранения, а также дата повторной приемки оказанной услуги. После устранения недостатков стороны возвращаются к повторной приемке услуги и процедуре подписания акта сдачи-приемки оказанной услуги.

Исполнитель обязан устранить все обнаруженные недостатки за свой счет в сроки, указанные в мотивированном отказе.

5.7. В случае установления по результатам экспертизы факта оказания услуги ненадлежащего качества, исполнитель обязан компенсировать Заказчику все возникшие в связи с проведением экспертизы расходы, по предъявлению Заказчиком письменного требования и копии соответствующего заключения, других документов, подтверждающих затраты Заказчика.

5.8. Датой приемки оказанной услуги считается дата подписания Заказчиком акта сдачи-приемки оказанной услуги.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, предусмотренных настоящим контрактом, стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями настоящего контракта.

6.2. Сторона освобождается от уплаты неустойки (штрафа, пени), если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, предусмотренного контрактом, произошло вследствие непреодолимой силы или по вине другой стороны.

6.3. Исполнитель несет ответственность в размере полной стоимости понесенных убытков за ущерб, причиненный утратой, повреждением или порчей имущества Заказчика, в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации.

6.4. 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).

Общая сумма начисленной неустойки (штрафов, пени) за ненадлежащее исполнение Заказчиком обязательств, предусмотренных контрактом, не может превышать цену контракта.

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

6.4.2. Штрафы начисляются за ненадлежащее исполнение Заказчиком обязательств, предусмотренных контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных контрактом. За каждый факт неисполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных контрактом, размер штрафа устанавливается в виде фиксированной суммы 1 000,00 (одна тысяча) рублей 00 копеек, определяемой в следующем порядке:

а) 1000 рублей, если цена контракта не превышает 3 млн. рублей (включительно);

б) 5000 рублей, если цена контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно).

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

Общая сумма начисленной неустойки (штрафов, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение исполнителем обязательств, предусмотренных контрактом, не может превышать цену контракта.

6.5.1. Пени начисляется за каждый день просрочки исполнения исполнителем обязательства, предусмотренного контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного контрактом срока исполнения обязательства, 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.

6.5.2. Штрафы начисляются за неисполнение или ненадлежащее исполнение исполнителем обязательств, предусмотренных контрактом, за исключением просрочки исполнения исполнителем обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных контрактом.

6.5.2.1. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения исполнителем обязательств, предусмотренных контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных контрактом, размер штрафа устанавливается в виде фиксированной суммы 1 813,04 (одна тысяча восемьсот тринадцать) рублей 04 копейки, определяемой в следующем порядке (за исключением случая, предусмотренного [пунктом 6.5.2.2](#) настоящего контракта):

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

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

6.5.2.2. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения исполнителем обязательства, предусмотренного контрактом, которое не имеет стоимостного выражения, размер штрафа устанавливается (при наличии в контракте таких обязательств) в виде фиксированной суммы 1 000,00 (одна тысяча) рублей 00 копеек, определяемой в следующем порядке:

а) 1000 рублей, если цена контракта не превышает 3 млн. рублей;

б) 5000 рублей, если цена контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно).

6.6. В случае установления уполномоченными контрольными органами фактов оказания услуг не в полном объеме и/или завышения их стоимости исполнитель осуществляет возврат Заказчику излишне уплаченных денежных средств в течение 14 календарных дней с момента получения соответствующей претензии (требования) Заказчика.

## **7. ДЕЙСТВИЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

7.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств, если такое неисполнение является следствием действия непреодолимой силы и их последствий: землетрясение, наводнение, пожар, ураган, смерч, сильные снежные заносы, другие признанные официально стихийные бедствия, а также военные действия, массовые заболевания, забастовки, ограничения перевозок, запрет торговых операций вследствие применения международных санкций и другие обстоятельства, которые стороны не могли предвидеть или предотвратить.

7.2. При этом инфляционные процессы в экономике к обстоятельствам непреодолимой силы по условиям контракта не относятся.

В случае действия обстоятельств непреодолимой силы срок исполнения настоящего контракта сторонами отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют обстоятельства непреодолимой силы и их последствия.

7.3. Сторона, которая не исполняет своего обязательства вследствие действия непреодолимой силы, должна немедленно уведомить другую сторону в письменном виде о препятствии и его влиянии на исполнение обязательств по контракту.

7.4. Документ, выданный соответствующим компетентным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия непреодолимой силы.

7.5. В случае, когда обстоятельства непреодолимой силы и их последствия продолжают или будут продолжать действовать более 10 (десяти) дней, стороны в возможно короткий срок проведут переговоры с целью выявления приемлемых для всех сторон альтернативных способов исполнения контракта.

## **8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

8.1. Любые споры, не урегулированные во внесудебном порядке, разрешаются Арбитражным судом по месту нахождения ответчика.

## **9. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА**

9.1. При исполнении своих обязательств по настоящему контракту, стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам, для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или иные неправомерные цели.

9.2. При исполнении своих обязательств по настоящему контракту, стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не осуществляют действия, квалифицируемые применимым для целей настоящего контракта законодательством, как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, а также действия, нарушающие требования применимого законодательства и международных актов о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.

9.3. В случае возникновения у стороны обоснованных подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего раздела, соответствующая сторона обязуется уведомить другую сторону в письменной форме. После письменного уведомления, соответствующая сторона обязана направить подтверждение, что нарушения не произошло или не произойдет. Это подтверждение должно быть направлено в течение десяти рабочих дней с даты направления письменного уведомления.

9.4. В письменном уведомлении сторона обязана сослаться на обоснованные факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего раздела контрагентом, его аффилированными лицами, работниками или посредниками, выражающееся в действиях, квалифицируемых применимым законодательством, как дача или получение взятки, коммерческий подкуп, а также действиях, нарушающих требования применимого законодательства и международных актов о противодействии легализации доходов, полученных преступным путем.

9.5. В случае нарушения одной стороной обязательств воздерживаться от запрещенных в настоящем разделе контракта действий и/или неполучения другой стороной в установленный настоящим контрактом срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет, другая сторона имеет право направить обоснованные факты или предоставить материалы в компетентные органы, в соответствии с применимым законодательством.

## **10. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ**

10.1. Срок действия контракта: с момента заключения контракта по 30 декабря 2018 года (срок действия контракта включает срок оказания услуги, период приемки результатов оказания услуги, в том числе экспертизы результатов исполнения обязательств по контракту, оплаты за оказанную услугу). Окончание срока действия контракта не влечет прекращение обязательств сторон по настоящему контракту.

10.2. 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 Российской Федерации в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд», в том числе по причине:

- если отступление исполнителя от условий контракта или иные недостатки результата оказанных услуг не были устранены в установленный Заказчиком разумный срок, либо являются существенными и неустранимыми.

1. При исполнении контракта не допускается перемена исполнителя, за исключением случая, если новый исполнитель является правопреемником исполнителя по такому контракту

вследствие реорганизации юридического лица в форме преобразования, слияния или присоединения.

2. В случае перемены Заказчика права и обязанности Заказчика, предусмотренные контрактом, переходят к новому Заказчику.

3. Любое уведомление, которое одна сторона направляет другой стороне в соответствии с контрактом, направляется в письменной форме почтой (в том числе электронной), факсимильной связью либо иным доступным способом, оговоренным сторонами с последующим представлением оригинала по адресу, указанному в контракте.

Уведомление вступает в силу в день получения его лицом, которому оно адресовано. При невозможности получения подтверждения либо информации о получении уведомления, датой такого надлежащего уведомления признается дата по истечении 5 (пяти) рабочих дней с даты направления уведомления.

4. Любые изменения и дополнения к настоящему контракту, не противоречащие действующему законодательству Российской Федерации, оформляются дополнительными соглашениями сторон в письменной форме.

5. Во всем, что не предусмотрено настоящим контрактом, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

10.8. Приложения, указанные в настоящем контракте, являются его неотъемлемой частью:

Приложение № 1 – Техническое задание;

Приложение № 2 – Форма «Акт сдачи-приемки оказанной услуги»;

Приложение № 3 – форма-требование о возврате обеспечения исполнения контракта.

## 11. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА, БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН:

### ЗАКАЗЧИК

Администрация муниципального  
образования Арсеньевский район  
301510, Тульская область, п. Арсеньево,  
ул. Папанина, д.6  
ИНН 7121001065 КПП 712101001  
л/с 851010011  
р/сч: 40204810300000000029  
БИК 047003001 Банк: Отделение Тула  
тел:(48733) 2-14-70  
[ased\\_mo\\_arsenevo@tularegion.ru](mailto:ased_mo_arsenevo@tularegion.ru)

Глава администрации МО  
Арсеньевский район:

\_\_\_\_\_ М.Н.Трифанов

### ИСПОЛНИТЕЛЬ

ООО ИЦ «НОВИ»  
302028, Орловская область, г. Орёл, ул.  
Ленина, д. 21, **кв.** 14  
ИНН/КПП 5753069755/ 575301001  
ОГРН 1185749000590  
Тел.: +7 953 810 85 55  
**E-mail: [novy.com@yandex.ru](mailto:novy.com@yandex.ru)**  
Расч. сч.: 40702810500000065706  
Кор.сч.: 30101810200000000700  
Название банка АО «Райффайзенбанк», **г.**  
Москва  
**БИК 044525700**

Директор

\_\_\_\_\_ Кирикова Л.Л.



**Техническое задание  
на Оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации для  
проведения независимой оценки качества условий оказания услуг  
организациями культуры и образования**

**1. Общие сведения**

1. **Наименование предмета закупки:** проведение сбора и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры и образования муниципального образования Арсеньевский район Тульской области (далее – организации) .

2. **Заказчик услуги:** администрация муниципального образования Арсеньевский район Тульской области (далее – администрация).

3. **Источник финансирования:** бюджет муниципального образования Арсеньевский район.

4. **Срок оказания услуги:** 30 календарных дней с момента подписания контракта.

**2. Цели оказания услуги:**

1. Предоставление получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями;

2. Повышение качества предоставляемых получателям услуг организациями.

**3. Задачи оказания услуги:**

1. Выявление основных недостатков в работе организаций;

2. Выработка предложений по совершенствованию деятельности организаций;

3. Повышение уровня открытости и доступности информации о деятельности организаций;

4. Повышение конкурентоспособности организаций.

**4. Методология выполнения работ:**

1. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями проводится на основании следующих принципов:

законность;

открытость и публичность;

добровольность участия;

независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;

полнота информации, используемой для проведения независимой оценки;

компетентность и профессионализм лиц, участвующих в сборе информации.

**5. Объем оказываемых услуг:**

5.1. Перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2018 году, и число

респондентов-получателей услуг приведены в Приложении № 1 к настоящему Техническому заданию.

**1. Порядок сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями:**

1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляется по каждой организации, в отношении которой проводится независимая оценка качества в 2018 году, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями. Общие критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями утверждены приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» и приведены в Приложении № 2 к настоящему Техническому заданию.

2. Порядок расчета осуществляется в соответствии с Приложением № 3 к настоящему Техническому заданию.

**2. Источники информации о качестве условий оказания услуг организациями:**

1. Официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций, иных открытых информационных ресурсов организаций;

2. Официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

3. Результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие:

наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

обеспечение доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

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

**3. Требования к отчету оператора по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями.**

1. Оператором представляется отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг по каждой организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества в 2018 году, на бумажном носителе и в электронном виде в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте, указанном в пункте 7.2. настоящего Технического задания.

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

перечень организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях организаций;

результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;

значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями (в баллах), рассчитанные в соответствии с Порядком расчета, приведенным в Приложении № 3 к настоящему Техническому заданию;

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

выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций.

4. Анкета получателя услуг по оценке качества условий оказания услуг в организациях приведена в Приложении № 4 к настоящему Техническому заданию.

**10. Формы отчетов по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями.**

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг – в формате Excel по форме Приложения № 5.1 к настоящему Техническому заданию.

Результаты обобщения информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, – в формате Excel по форме Приложения № 5.2 к настоящему Техническому заданию.

Результаты расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере, – в формате Excel по форме Таблицы 2 Приложения № 3 к настоящему Техническому заданию.

Текстовый отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в формате Word по форме Приложении № 5.3 к настоящему Техническому заданию.

Приложение 1  
к Техническому заданию  
на оказание услуг по сбору и обобщению  
информации для проведения независимой оценки  
качества условий оказания услуг организациями  
культуры и образования Тульской области  
в 2018 году

**Перечень  
организаций культуры и образования, в отношении которых проводится  
независимая оценка качества условий оказания услуг в 2018 году**

№ п/п	Наименование организации	Юридический адрес организации, месторасположение помещений организации	Контактный телефон, адрес официального сайта, адрес электронной почты	Число респонденто в – получателей услуг, человек
	Муниципальное казённое учреждение <b>«Арсеньевская межпоселенческая библиотека»</b> муниципального образования Арсеньевский район	301510, Тульская обл. п. Арсеньево, ул. Ленина, д.3	<a href="https://arsbib.tls.muzkult.ru/">https://arsbib.tls.muzkult.ru/</a> 8(48733) 21-4-40 8(910)582-60-76 <a href="mailto:arsbib@tularegion.org">arsbib@tularegion.org</a>	150
	<b>Белоколодезская сельская библиотека</b> структурное подразделение муниципального казённого учреждения «Арсеньевская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Арсеньевский район	301510, Тульская обл. Арсеньевский район, с. Белый Колодезь, ул. Приовражная д.5а.		

	<b>Голубоченская сельская библиотека</b> структурное подразделение муниципального казённого учреждения «Арсеньевская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Арсеньевский район	301510, Тульская обл. Арсеньевский район, с. Большие Голубочки, ул. Заречная, д.24		150
	<b>Кузьмёнская сельская библиотека</b> структурное подразделение муниципального казённого учреждения «Арсеньевская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Арсеньевский район	301510, Тульская обл. Арсеньевский район, с. Кузьмёнки, ул. Школьная, д. 21		
	<b>Мокровская сельская библиотека</b> структурное подразделение муниципального казённого учреждения «Арсеньевская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Арсеньевский район	301510, Тульская обл. Арсеньевский район, с. Мокрое, ул. Центральная, д.8.		
	<b>Рахлеевская сельская библиотека</b> структурное подразделение муниципального казённого учреждения «Арсеньевская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Арсеньевский район	301510, Тульская обл. Арсеньевский район, д. Рахлеево, ул. Центральная, д.8		
	<b>Центральная сельская библиотека</b> структурное подразделение муниципального казённого учреждения «Арсеньевская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Арсеньевский район	301510, Тульская обл. Арсеньевский район, п.Центральный, ул. Рабочая, д.4а		
	<b>Ясенковская сельская библиотека</b> структурное подразделение муниципального казённого учреждения «Арсеньевская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Арсеньевский район	301510, Тульская обл. Арсеньевский район, д. Ясенки, ул. Центральная, д.4		
	Муниципальное казённое учреждение культуры «Астаповский центр культуры и	301510, Тульская область, д. Астапово, ул. Клубная, д. 10		

	досуга» муниципального образования Астаповское Арсеньевского района			
	Ясенковский сельский дом культуры структурное подразделение муниципального казённого учреждения культуры «Астаповский центр культуры и досуга» муниципального образования Астаповское Арсеньевского района	301502, Тульская область, Арсеньевский район, деревня Ясенки, улица Центральная д.3		
	Белоколодезский сельский дом культуры структурное подразделение муниципального казённого учреждения культуры «Астаповский центр культуры и досуга» муниципального образования Астаповское Арсеньевского района	301500, Тульская область, Арсеньевский район село Белый Колодезь улица Приовражная д.7б	<a href="https://ckd-astapovo.tls.muzkult">https://ckd-astapovo.tls.muzkult</a>	
	Первомайский сельский дом культуры структурное подразделение муниципального казённого учреждения культуры «Астаповский центр культуры и досуга» муниципального образования Астаповское Арсеньевского района	301500, Тульская область, Арсеньевский район, поселок Первомайский, улица Новая, д. 1.	8 48733 21848, klub.astapovo@tularegion.org	
	Бобровский сельский дом культуры структурное подразделение муниципального казённого учреждения культуры «Астаповский центр культуры и досуга» муниципального образования Астаповское Арсеньевского района	301510, Тульская область, Арсеньевский район, ул. Центральная,13		
<b>№ п/п</b>	<b>Наименование организации</b>	<b>Юридический адрес организации, месторасположение</b>	<b>Контактный телефон, адрес электронной почты, адрес</b>	<b>Число</b>

		<b>помещений организации</b>	<b>официального сайта в сети «Интернет»</b>	<b>респондентов – получателей услуг, человек</b>
1	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Арсеньевская средняя общеобразовательная школа» (МОУ «Арсеньевская СОШ»)	301510, Тульская обл., пос. Арсеньево, ул. Халтурина, 11 (корпус №1)	(48733) 21-4-97 <a href="mailto:mouasos@tularegion.org">mouasos@tularegion.org</a> <a href="http://arsenievo.reg-school.ru/">http://arsenievo.reg-school.ru/</a>	435
2	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Белоколодезская основная общеобразовательная школа муниципального образования Арсеньевский район» (МОУ «Белоколодезская ООШ»)	301500, Тульская область, Арсеньевский район, с.Белый Колодезь, ул. Школьная, д.24	(48733) 33-4-19 <a href="mailto:belkolshkola@tularegion.org">belkolshkola@tularegion.org</a> <a href="http://belokolodez.reg-school.ru/">http://belokolodez.reg-school.ru/</a>	45
3	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Голубоченская основная общеобразовательная школа муниципального образования Арсеньевский район» (МОУ «Голубоченская ООШ»)	301518, Тульская область, Арсеньевский район, деревня Большие Голубочки, улица Заречная, дом 36	(48733) 33-5-47 <a href="mailto:goluboch.oosh@tularegion.org">goluboch.oosh@tularegion.org</a> <a href="http://b-golub.reg-school.ru/">http://b-golub.reg-school.ru/</a>	24
4	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Кузьмёнская средняя общеобразовательная школа муниципального образования Арсеньевский район» (МОУ «Кузьмёнская СОШ»)	301519, РФ, Тульская область, Арсеньевский район, село Кузьмёнки, ул. Школьная, д.8	(48733) 33-2-30 <a href="mailto:kuzmschool@tularegion.org">kuzmschool@tularegion.org</a> <a href="http://kuzmenki.reg-school.ru/">http://kuzmenki.reg-school.ru/</a>	20
5	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Литвиновская основная общеобразовательная школа муниципального образования Арсеньевский район» (МОУ «Литвиновская ООШ»)	301513, Российская Федерация, Тульская область, Арсеньевский район, посёлок Буревестник, улица Молодёжная, дом 23а	(48733) 32-2-15 <a href="mailto:litvinovo_school@tularegion.org">litvinovo_school@tularegion.org</a> <a href="http://burevest.reg-school.ru/">http://burevest.reg-school.ru/</a>	27
6	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Первомайская средняя общеобразовательная школа муниципального образования Арсеньевский район» (МОУ «Первомайская СОШ»)	301500, Российская Федерация, Тульская область, Арсеньевский район, посёлок Первомайский, ул. Школьная, д.3	(48733) 25-1-35 <a href="mailto:pervomayskiy_school@tularegion.org">pervomayskiy_school@tularegion.org</a> <a href="http://pervomay.reg-school.ru/">http://pervomay.reg-school.ru/</a>	29
7	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Пристанционная средняя общеобразовательная школа муниципального образования Арсеньевский район» (МОУ «Пристанционная СОШ»)	301520, Тульская область, Арсеньевский район, посёлок Центральный, улица Рабочая, дом 3 а	(48733) 33-3-33 <a href="mailto:pristancionajshkola@tularegion.org">pristancionajshkola@tularegion.org</a> <a href="http://prist.reg-school.ru/">http://prist.reg-school.ru/</a>	62

8	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Ясенковская основная общеобразовательная школа муниципального образования Арсеньевский район» (МОУ «Ясенковская ООШ»)	301502, РФ, Тульская область, Арсеньевский район, деревня Ясенки, ул. Центральная, д.24	(48733) 24-4-19 <a href="mailto:yasenki_school@tularegion.org">yasenki_school@tularegion.org</a> <a href="http://yasenki.reg-school.ru/">http://yasenki.reg-school.ru/</a>	34
---	---	---	--	----



Приложение 2  
к Техническому заданию  
на оказание услуг по сбору и обобщению  
информации для проведения независимой  
оценки качества условий оказания услуг  
организациями культуры Тульской области  
в 2018 году

**ПОКАЗАТЕЛИ,  
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ  
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

N 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 <a href="#">&lt;1&gt;</a> : - 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.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50% 50 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры	
2.3.	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>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	30% 30 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-	100 баллов	40% 40 баллов

	<p>точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <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 бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
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. N 3612-1, [приказ](#) Минкультуры России от 20.02.2015 N 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 театрально-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 Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

Источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официальных сайтов организаций социальной сферы в сети "Интернет", информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций;
- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;
- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;
- опрос получателей услуг.

Приложение 3  
к Техническому заданию  
на оказание услуг по сбору и обобщению  
информации для проведения независимой  
оценки качества условий оказания услуг  
организациями культуры Тульской области  
в 2018 году

**Порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества  
условий оказания услуг организациями в сфере культуры**

1. Для расчета показателей применяются следующие понятия:  
значение показателя оценки - количественная характеристика показателя с учетом его значимости, выраженная в баллах;  
параметры показателя оценки - совокупность признаков показателя, из наличия или отсутствия которых формируется количественная характеристика показателя оценки;  
индикаторы параметров оценки - доступная наблюдению и измерению характеристика параметров оценки;  
результат независимой оценки качества - итоговая оценка в баллах, получаемая в ходе независимой оценки по совокупности критериев оценки, рассчитанная с учетом их значимости.
  
2. Для расчета количественных результатов независимой оценки устанавливается следующая значимость критериев оценки качества:

Таблица 1

**Значимость критериев оценки качества**

<b>Критерий</b>	<b>Коэффициент значимости</b>	<b>Удельный вес</b>
открытость и доступность информации об организации социальной сферы	20%	0,2
комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	20%	0,2
доступность услуг для инвалидов	15%	0,15
доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	15%	0,15
удовлетворенность условиями оказания услуг	30%	0,3

Сумма величин значимости критериев оценки качества составляет 100 процентов.

3. Значения показателей оценки определяются в соответствии с их параметрами и индикаторами, приведенными в таблице 2.

Таблица 2

**Характеристики показателей независимой оценки качества**

№	Показатели	Удельный вес показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение в баллах
1	2	3	4	5	6	7
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы"					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	100 баллов
- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)			1-100 баллов			
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет" перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами			- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов		
- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)			1-100 баллов			
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных	0,3	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов	- отсутствуют	0 баллов	100 баллов
- один дистанционный способ взаимодействия				10 баллов		

	способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).		взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; - иного электронного сервиса	- два дистанционных способа взаимодействия - три дистанционных способа взаимодействия - четыре дистанционных способа взаимодействия - пять и более дистанционных способов взаимодействия	20 баллов 40 баллов 80 баллов 100 баллов	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) .	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации  1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)  доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-	0-100 баллов  0-100 баллов	100 баллов

				телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
	<b>Итого по критерию 1</b>	<b>1</b>				<b>100 баллов</b>
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"					
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, на "Едином портале государственных и функциональных услуг (функций)" (Госуслуги.ру), при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов
- наличие одного условия				10 баллов		
- наличие двух условий				20 баллов		
- наличие трех условий				40 баллов		
- наличие четырех условий				60 баллов		
- наличие пяти условий				80 баллов		
- шесть и более условий				100 баллов		



			уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
2.2.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	<b>Итого по критерию 2</b>	<b>1</b>				<b>100 баллов</b>
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"					
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	0,3	3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов
- наличие одного условия				20 баллов		
- наличие двух условий				40 баллов		
- наличие трех условий				60 баллов		
- наличие четырех условий				80 баллов		
- наличие пяти условий				100 баллов		
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для	0,4	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов
- наличие одного условия				20 баллов		
- наличие двух условий				40 баллов		

	инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	- наличие трех условий	60 баллов	
				- наличие четырех условий	80 баллов	
				- наличие пяти и более условий	100 баллов	
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	0,3	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
<b>Итого по критерию 3</b>		<b>1</b>				<b>100 баллов</b>

4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы"					
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).	0,4	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной/ приемного отделения/-регистратуры/кассы и прочие) при непосредственном обращении в организацию	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)	0-100 баллов	100 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).	0,4	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачей/социальных работников/ преподавателей/экскурсоводов и прочие) при обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	4.3.1.Удовлетворенность 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	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов

			прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))			
	<b>Итого по критерию 4</b>	<b>1</b>				<b>100 баллов</b>
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации	доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,5	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>	<b>1</b>				<b>100 баллов</b>

**Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки качества:**

1. Значение показателей по каждому критерию определяется с учетом значений параметров показателей оценки, приведенных в таблице 2 Приложения 3 к настоящему Техническому заданию;

2. При наличии нескольких параметров по одному показателю, значение показателя рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров;

3. Значение показателя с учетом его значимости рассчитывается по формуле:

$P_{\text{знач}} = P * U_{\text{дп}}$ , где:

$P$  – значение показателя с учетом значений его параметров

$U_{\text{дп}}$  – удельный вес показателя;

4. Итоговая оценка по каждому критерию в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям по данному критерию с учетом их значимости в соответствии с таблицей 1 Приложения 3 к настоящему Техническому заданию и рассчитывается по формуле:

$K_{\text{знач}} = K * U_{\text{дк}}$ , где:

$K$  – сумма баллов по всем показателям с учетом их значимости

$U_{\text{дк}}$  – удельный вес критерия.

Приложение 4  
к Техническому заданию  
на оказание услуг по сбору и обобщению  
информации для проведения независимой  
оценки качества условий оказания услуг  
организациями культуры Тульской области  
в 2018 году

**Анкета  
получателя услуг по оценке качества условий оказания услуг  
в организациях**

---

наименование организации

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации, в которой Вам оказывают услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

**Ваш возраст**

- 2. до 25 лет
- 3. 26-40 лет
- 4. 41-60 лет
- 5. старше 60 лет

**Ваш пол**

- 6. Мужской
- 7. Женский

- Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?
  - Да, видел
  - Нет, не видел (переход к вопросу 3)
  - Затрудняюсь ответить

- Как Вы оцениваете открытость полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах?
  - Очень хорошо
  - Хорошо
  - Плохо
  - Очень плохо
  - Затрудняюсь ответить

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

- 
3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации (учреждения) в сети «Интернет»? Да, пользовался  
Нет, не пользовался (переход к вопросу 5)

- Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте?
  - Удовлетворен
  - Скорее удовлетворен
  - Скорее не удовлетворен
  - Не удовлетворен
  - Затрудняюсь ответить

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

---

- Насколько комфортным для Вас было получение услуг в организации?  
Комфортным  
Скорее комфортным  
Скорее не комфортным  
Не комфортным  
Затрудняюсь ответить

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

---

- Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?  
Да  
Нет (*переход к вопросу 9*)
- Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации?  
Очень хорошо  
Хорошо  
Плохо  
Очень плохо  
Затрудняюсь ответить

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

---

- Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?  
Очень хорошо  
Хорошо  
Плохо  
Очень плохо  
Затрудняюсь ответить

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

---

- Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?  
Очень хорошо  
Хорошо  
Плохо  
Очень плохо  
Затрудняюсь ответить

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

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

Да, пользовался

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

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

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

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

---

- Как Вы оцениваете удобство графика работы организации?

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

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

---

– Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

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

---

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

Нет

Затрудняюсь ответить

**Ваши предложения по улучшению качества условий оказания услуг в данной организации**

---

---

---

---







№	Наименование показатель/соответствующий номер вопроса в анкете	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений	Получатели услуги										Количество удовлетворенных, $K_{уд}$	Количество опрошенных , $K_{опрош}$	Доля удовлетворенных $Y=(K_{уд}/K_{опрош}) \times 100$	
				p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	p 10				
	электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)/11	Затрудняюсь ответить	0														
8.	Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.)/12	Очень хорошо	1														
		Хорошо	1														
		Плохо	0														
		Очень плохо	0														
		Затрудняюсь ответить	0														
9.	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации/13	Очень хорошо	1														
		Хорошо	1														
		Плохо	0														
		Очень плохо	0														
		Затрудняюсь ответить	0														
10.	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации/14	да	1														
		нет	0														
Пол респондента	мужской	м															
	женский	ж															

Удовлетворенность рассчитывается в процентах как доля получателей услуг, удовлетворенных качеством оказанных услуг, от общего числа опрошенных получателей услуг:  $Y = (K_{уд}/K_{опрош}) \times 100\%$ ,

где  $Y$  (%) - удовлетворённость граждан в процентах;

$K_{уд}$  - численность опрошенных получателей услуг, удовлетворенных качеством оказанных услуг (численность получателей услуг, которые дали ответы «очень хорошо» и «хорошо», «удовлетворен», «скорее удовлетворен», «комфортным», «скорее комфортным», «да»),

$K_{опрош}$  - общее количество опрошенных получателей услуг.

При оценке удовлетворенности граждан по показателям, характеризующим критерии доступности услуг для инвалидов, расчет

ведется по отношению к количеству опрошенных получателей услуг - инвалидов (их законных представителей).



Приложение 5.3  
к Техническому заданию  
на оказание услуг по сбору и обобщению  
информации для проведения независимой  
оценки качества условий оказания услуг  
организациями культуры и образования  
Тульской области в 2018 году

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

---

наименование учреждения

2. Вступительная часть:

- 1) Цель проведения НОК;
- 2) НПА, в соответствии с которыми проводилась НОК;
- 3) Источники информации о качестве условий оказания услуг организации (название, адрес сайта; способы проведения опроса);
- 4) Количество респондентов, в том числе по возрастным категориям:
  - До 25 лет – \_\_ чел. - \_\_ %
  - 26 – 40 лет – \_\_ чел. – \_\_ %
  - 41 – 60 лет - \_\_ чел. – \_\_ %
  - Старше 60 лет – \_\_ чел. – \_\_ %.
  - Количество инвалидов, принявших участие в опросе.
  - Общий балл по результатам независимой оценки организации из максимально возможных баллов, в том числе:
    - количество баллов из максимально возможных – оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения;
    - количество баллов из максимально возможных – по результатам проведения анкетирования получателей услуг.

II. Результаты обобщения информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организаций, по форме таблицы 1 Приложения 5.3 к настоящему Техническому заданию;

– Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг по форме таблицы 2 Приложения 5.3 к настоящему Техническому заданию.

– Основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.

– Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций.

Таблица 1

**Информационные материалы, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг		Наименование информационного объекта ( <i>k</i> )		Количество баллов (наличие – 10 баллов, отсутствие – 0 баллов)
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на <b>информационных стендах</b> в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	1	Наименование организации культуры – юридического лица	
		2	Наименование филиала (структурного подразделения) организации	
		3	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации)	
		4	Структура организации, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации	
		5	Режим, график работы организации	
		6	Контактные телефоны	
		7	Адрес электронной почты	
		8	Сведения о видах предоставляемых услуг, в том числе перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	
		9	Информация о планируемых мероприятиях	
		10	План эвакуации	
		Максимальное количество баллов		
1.2	Соответствие информации о деятельности учреждения размещенной на <b>общедоступных информационных ресурсах</b> перечню информации и требованиям к ней,	1	Полное наименование организации	
		2	Сокращенное наименование организации	
		3	Почтовый адрес организации	
		4	Схема размещения организации, схема проезда	
		5	Дата создания организации, сведения об учредителе (учредителях)	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг	Наименование информационного объекта ( <i>k</i> )	Количество баллов (наличие – 10 баллов, отсутствие – 0 баллов)
	6 Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации, положения о филиалах и представительствах)	
	7 Режим, график работы организации	
	8 Контактные телефоны	
	9 Адрес электронной почты	
	10 Структура организации, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), адреса места нахождения, контактные телефоны и адреса электронной почты структурных подразделений	
	1 Сведения о видах предоставляемых услуг	
	2 Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	
	3 Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	
	4 Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации (бюджетная смета), утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	
	5 Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией	
	6 Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	
	7 Информация о планируемых мероприятиях	
	8 Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	



Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг		Наименование информационного объекта ( <i>k</i> )		Количество баллов (наличие – 10 баллов, отсутствие – 0 баллов)
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями, а также предложения об улучшении качества их деятельности	
		10	План по улучшению качества работы организации	
		Максимальное количество баллов		100

Таблица 2

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных, $K_{уд}$	Количество опрошенных, $K_{опрош}$	Доля удовлетворенных $Y = (K_{уд}/K_{опрош}) \times 100$
1.1	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на <b>информационных стендах</b> в помещении организации			
1.2	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на <b>официальном сайте</b> организации			
2.	Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.)			
3.	Доступность услуг для инвалидов оборудование входных групп пандусами, наличие поручней, дублирование надписей шрифтом Брайля, помощь со стороны работников организации, прошедших обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории и пр.)			
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих <b>первичный контакт</b> и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию			
5.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих <b>непосредственное оказание услуги</b> , при обращении в организацию			

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных, $K_{уд}$	Количество опрошенных, $K_{опрош}$	Доля удовлетворенных $Y = (K_{уд}/K_{опрош}) \times 100$
6.	Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании <b>дистанционных форм</b> взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)			
8.	Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.)			
9.	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации			
10.	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации			

---

**ФОРМА**

**АКТ  
СДАЧИ-ПРИЕМКИ ОКАЗАННОЙ УСЛУГИ**

п.Арсеньево

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

Администрация муниципального образования Арсеньевский район, именуемое в дальнейшем «заказчик», в лице Трифанова Михаила Николаевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «исполнитель», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, составили настоящий акт о нижеследующем:

1. В соответствии с контрактом от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г. № \_\_\_\_\_ исполнитель оказал услугу по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и образования .

2. Качество оказанной услуги соответствует требованиям контракта. Заказчик каких-либо отклонений от условий контракта или других недостатков в оказанных исполнителем услугах не обнаружил.

3. Экспертиза оказанной услуги на предмет соответствия требованиям и условиям контракта от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г. № \_\_\_\_\_ проведена \_\_\_\_\_.

4. Недостатки (не выявлены): \_\_\_\_\_.

5. Сумма, подлежащая оплате в соответствии с условиями заключенного контракта: \_\_\_\_\_ (прописью) рублей \_\_\_\_ копеек, в том числе НДС \_\_\_\_% \_\_\_\_\_ (прописью) рублей \_\_\_\_ копеек.

Размер неустойки (штрафа, пени), подлежащий взысканию: \_\_\_\_\_;

Основания применения и порядок расчета неустойки (штрафа, пени) \_\_\_\_\_;

Итоговая сумма, подлежащая оплате исполнителю по контракту: \_\_\_\_\_ (прописью) рублей \_\_\_\_ копеек, в том числе НДС \_\_\_\_% \_\_\_\_\_ (прописью) рублей \_\_\_\_ копеек.

6. Настоящий акт составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон.

**ИСПОЛНИТЕЛЬ**

**ЗАКАЗЧИК**

\_\_\_\_\_  
/ /  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.  
М.П.

\_\_\_\_\_  
/ /  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.  
М.П.

к контракту №0166300016718000040-0059188-02

от \_\_\_\_\_

Форма требования  
об осуществлении уплаты денежной суммы  
по банковской гарантии

**ТРЕБОВАНИЕ**  
**об осуществлении уплаты денежной суммы**  
**по банковской гарантии**

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

№ \_\_\_\_\_

В связи с тем, что по банковской гарантии от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года № \_\_\_\_\_ (полное наименование кредитной организации - гаранта) является гарантом (далее-гарант) перед (полное наименование организации - бенефициара) (далее - бенефициар), настоящим требованием извещаем вас о неисполнении (ненадлежащем исполнении) (полное наименование организации-принципала), ИНН \_\_\_\_\_ своих обязательств перед (полное наименование организации-бенефициара) по Контракту от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года № \_\_\_\_\_ а именно (указать конкретные нарушения принципалом обязательств, в обеспечение которых выдана банковская гарантия).

В соответствии с условиями банковской гарантии от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года № \_\_\_\_\_ Вам надлежит не позднее \_\_\_\_\_ (указывается количество дней цифрами и прописью в соответствии с условиями гарантии) рабочих дней со дня получения настоящего требования перечислить сумму в размере \_\_\_\_\_ (сумма цифрами и прописью) на счет \_\_\_\_\_ (банковские реквизиты организации-бенефициара для перечисления денежных средств).

В случае неисполнения настоящего требования в указанный срок гарант обязан уплатить неустойку бенефициару в размере 0,1 (ноль целых одна десятая) процента указанной в настоящем требовании суммы, подлежащей уплате за каждый календарный день просрочки начиная с календарного дня, следующего за днем истечения установленного банковской гарантией срока оплаты настоящего требования, по день фактического поступления денежных средств на счет бенефициара в оплату настоящего требования по банковской гарантии.

Приложение: (указывается перечень документов, обосновывающих \_\_\_\_\_ требование об осуществлении уплаты денежной суммы по банковской гарантии, и количество листов).

Уполномоченное лицо бенефициара \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)  
(подпись) (инициалы, фамилия)

Отметка о вручении \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)  
(передаче иным способом) (подпись)(инициалы, фамилия)

Дата вручения: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Примечание. Требование об осуществлении уплаты денежной суммы по банковской гарантии и направляемые вместе с ним документы и (или) их копии оформляются в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.