**МУНИЦИПАЛЬНЫЙ КОНТРАКТ № 88**

на оказание услуг по проведению независимой оценки качества Учреждений культуры, дополнительного образования в сфере культуры и спорта, подведомственных Управлению культуры, спорта и молодёжной политики администрации Дальнегорского городского округа в 2016 году

г. Дальнегорск «29» ноября 2016

Управление культуры, спорта и молодежной политики администрации Дальнегорского городского округа, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице начальника Управления Наумовой Ольги Анатольевны, действующего на основании Положения, с одной стороны, и **Краевое государственное автономное учреждение "Приморский научно-исследовательский центр социологии" (КГАУ "Приморский НИЦ социологии")** в лице директора Ясевич Павла Евгеньевича, именуемое в дальнейшем "Исполнитель" с другой стороны, вместе именуемые «Стороны» и каждый в отдельности «Сторона», с соблюдением требований Гражданского кодекса Российской Федерации, на основании пункта 4 части 1 статьи 93 Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О Контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (далее - Закон о контрактной системе) заключили настоящий муниципальный контракт (далее - Контракт) о нижеследующем:

**1. Предмет контракта**

1.1. Исполнитель обязуется в установленные Контрактом сроки, провести независимую оценку качества оказания услуг Учреждений культуры, дополнительного образования в сфере культуры и спорта, подведомственных Управлению культуры, спорта и молодёжной политики администрации Дальнегорского городского округа в 2016 году (далее – Учреждения), в соответствии с Техническим заданием (Приложение №1 к настоящему контракту).

1.2. Техническое задание согласовывается и подписывается сторонами одновременно с заключением контракта и являются его неотъемлемой частью.

1.3. Место проведения услуг: по адресам указанным в Техническом задании (Приложение №1) и Перечне (Приложение №1.1).

**2. Цена контракта и порядок оплаты**

2.1. Цена Контракта составляет: 99 800 (девяносто девять тысяч восемьсот) рублей 00 копеек, в том числе НДС 18 % - 15 223 (пятнадцать тысяч двести двадцать три) рубля 73 коп.*.*

2.2. В цену настоящего Муниципального контракта включены все расходы:

- стоимость услуг по проведению независимой оценки качества Учреждений;

* командировочные (расходы на проживание, транспортные расходы);
* расходы по уплате налогов, сборов и других обязательных платежей установленных законодательством Российской Федерации.

2.3. Цена настоящего Контракта является твердой и определяется на весь срок исполнения контракта.

 2.4. Если по предложению заказчика увеличиваются предусмотренные контрактом количество товара, объем работы или услуги не более чем на десять процентов или уменьшаются предусмотренные контрактом количество поставляемого товара, объем выполняемой работы или оказываемой услуги не более чем на десять процентов. При этом по соглашению сторон допускается изменение с учетом положений бюджетного законодательства Российской Федерации цены контракта пропорционально дополнительному количеству товара, дополнительному объему работы или услуги исходя из установленной в контракте цены единицы товара, работы или услуги, но не более чем на десять процентов цены контракта. При уменьшении предусмотренных контрактом количества товара, объема работы или услуги стороны контракта обязаны уменьшить цену контракта исходя из цены единицы товара, работы или услуги. Цена единицы дополнительно поставляемого товара или цена единицы товара при уменьшении предусмотренного контрактом количества поставляемого товара должна определяться как частное от деления первоначальной цены контракта на предусмотренное в контракте количество такого товара;

2.5. Оплата за оказанную услугу в рамках контракта производится Заказчиком в течение 30 (тридцати) календарных дней после удостоверения факта надлежаще оказанной услуги в соответствии с условиями настоящего контракта, а именно с даты (дня) принятия и получения от Исполнителя счета (счёта-фактуры), и на основании подписанного Сторонами Акта оказанных услуг (Приложение № 6 к Муниципальному контракту).

2.6. Расчет с Исполнителем за оказанную услугу осуществляется Заказчиком в безналичном порядке на расчетный счет Исполнителя, указанный в настоящем Муниципальном контракте, на основании предоставленных Заказчику следующих документов: счёт (счёт-фактура), акт оказанных услуг.

2.7. В случае изменения реквизитов расчетного счета Исполнитель обязан незамедлительно 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 настоящем Муниципальном контракте расчетный счет Исполнителя, несет Исполнитель.

2.8. Обязательства Заказчика по оплате считается исполненным в момент зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

2.9. Основанием для полного расчета между сторонами являются выставляемые Исполнителем Счета, Счета-фактуры, Акт оказанных услуг.

2.10. Оплата услуг по настоящему Контракту осуществляется в рублях.

2.11. Финансирование Контракта осуществляется из местного бюджета Дальнегорского городского округа.

2.12. В случае если контракт заключается с физическим лицом, за исключением индивидуального предпринимателя или иного занимающегося частной практикой лица, сумма подлежащей уплате физическому лицу уменьшается на размер налоговых платежей, связанных с оплатой контракта.

**3. Сроки действия контракта и оказания услуг**

3.1. Контракт считается заключенным и вступает в силу с момента подписания сторонами и действует в части оказания услуг по 25.12.2016, в части оплаты по: 30.12.2016

3.2. Срок оказания услуг: по согласованию сторон, но не позднее 25.12.2016

3.3. Прекращение (окончание) срока действия настоящего Контракта не освобождает Стороны от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Контракта, если таковые имели место при исполнении условий настоящего Контракта.

**4. Порядок сдачи-приемки оказанных услуг**

4.1. Оказанные услуги по количеству и качеству передаются Исполнителем и принимаются Заказчиком по Акту оказанных услуг.

4.2. Акт оказанных услуг подписывается Сторонами в течение 5 рабочих дней со дня передачи Исполнителем отчетной документации Заказчику для проверки ее соответствия оказанным услугам и условиям настоящего Контракта. Не подписание Заказчиком акта оказанных услуг в установленный срок допускается в том случае, если в течение указанного срока Заказчиком предъявлены мотивированные претензии в письменном виде.

4.3. В случае предъявления мотивированного отказа Заказчика от подписания акта оказанных услуг Исполнитель обязан рассмотреть его и устранить недостатки в течение 5 рабочих дней.

4.4. Если по истечении указанного срока Заказчик не предоставит подписанного акта оказанных услуг или обоснованной претензии по отчетной документации, услуги считаются оказанными.

4.5. Акт оказанных услуг с передачей отчетной документации осуществляются в сроки, предусмотренные Контрактом.

4.6. Датой оказания услуг по настоящему Контракту является дата подписания Сторонами акта оказанных услуг.

4.7. Подписанный Заказчиком и Исполнителем Акт оказанных услуг и предъявленный Исполнителем Заказчику счет на оплату Цены Контракта являются основанием для оплаты Исполнителю оказанных услуг.

**5. Права и обязанности сторон**

5.1. Заказчик обязан:

5.1.1. Принимать по акту оказанные Исполнителем Услуги или направлять в адрес Исполнителя мотивированный отказ от их приемки;

5.1.2. Передавать Исполнителю необходимую для оказания Услуг информацию.

5.1.3. Своевременно оплачивать услуги Исполнителя в порядке, предусмотренным настоящим контрактом.

5.1.4. Создать Исполнителю необходимые для исполнения настоящего Контракта условия.

5.1.5. Предоставлять Исполнителю информацию, необходимую последнему для качественного и своевременного оказания услуг по настоящему Контракту.

5.2. Заказчик вправе:

5.2.1. Контролировать процесс оказания Услуг в течение всего срока действия настоящего Контракта;

5.2.2. Требовать устранения Исполнителем недостатков оказанных Услуг;

5.2.3. Отказаться (полностью или частично) от оплаты оказываемых Услуг в соответствии с настоящим Контрактом, не соответствующих требованиям задания;

5.2.4. Привлекать для проверки предоставленных исполнителем результатов, предусмотренных контрактом, в части их соответствия условиям контракта экспертов, экспертные организации.

5.3. Исполнитель обязан:

5.3.1. Выполнить обязательства предусмотренные настоящим Контрактом и Приложению №1 к Контракту и передать Заказчику результаты, в предусмотренный настоящим Контрактом срок;

5.3.2. Устранять безвозмездно допущенные по его вине в ходе исполнения Контракта недостатки, которые могут повлечь отступление от условий, предусмотренных настоящим Контрактом и Приложением № 1 к Контракту в разумные сроки;

5.3.3. В случае привлечения Исполнителем третьих лиц для оказания Услуг по настоящему контракту Исполнитель несет ответственность за действия и результаты оказания Услуг третьими лицами, как за свои собственные.

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

5.3.5. Исполнитель не вправе передавать информацию, полученную в результате исполнения обязательств по настоящему Контракту (документы, материалы, информацию) третьим лицам без письменного согласия Заказчика.

5.3.6. В порядке контроля над ходом выполнения Контракта, Исполнитель представляет Заказчику по его требованию необходимую информацию, относящуюся к предмету Контракта.

5.4. Исполнитель вправе:

5.4.1. Требовать от Заказчика своевременного подписания актов оказанных Услуг.

5.4.2. Требовать от Заказчика своевременной и полной оплаты оказанных в соответствии с настоящим Контрактом Услуг.

**6. Ответственность Сторон**

6.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по настоящему Контракту за исключением просрочки исполнения заказчиком, исполнителем обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных контрактом размер штрафа устанавливается в размере:

6.1.1. В отношении Исполнителя;

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

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

в) 1 процента цены контракта в случае, если цена контракта составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей;

г) 0,5 процента цены контракта в случае, если цена контракта превышает 100 млн. рублей.

Размер штрафа, взыскиваемого с Исполнителя, по контракту составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

6.1.2. В отношении Заказчика:

а) 2,5 процентов цены контракта в случае, если цена контракта не превышает 3 млн. рублей;

б) 2 процентов цены контракта в случае, если цена контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей;

в) 1,5 процента цены контракта в случае, если цена контракта составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей;

г) 0,5 процента цены контракта в случае, если цена контракта превышает 100 млн. рублей.

Размер штрафа, взыскиваемого с Заказчика, по контракту составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

6.2. В случае просрочки исполнения исполнителем обязательств, предусмотренных контрактом, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения исполнителем обязательств, предусмотренных контрактом, заказчик направляет исполнителю требование об уплате неустоек (штрафов, пеней).

6.3. Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения исполнителем обязательства, предусмотренного контрактом, и устанавливается в размере не менее одной трехсотой действующей на дату уплаты пени ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации от цены контракта, уменьшенной на сумму, пропорциональную объему обязательств, предусмотренных контрактом и фактически исполненных исполнителем и определяется по формуле П = (Ц - В) x С (где Ц - цена контракта; В - стоимость фактически исполненного в установленный срок исполнителем обязательства по контракту, определяемая на основании документа о приемке товаров, результатов выполнения работ, оказания услуг, в том числе отдельных этапов исполнения контрактов; С - размер ставки).

Размер ставки определяется по формуле  (где  - размер ставки рефинансирования, установленной Центральным банком Российской Федерации на дату уплаты пени, определяемый с учетом коэффициента K; ДП - количество дней просрочки).

Коэффициент К определяется по формуле K = ДП / ДК x 100% (где ДП - количество дней просрочки; ДК - срок исполнения обязательства по контракту (количество дней).

При K, равном 0 - 50 процентам, размер ставки определяется за каждый день просрочки и принимается равным 0,01 ставки рефинансирования, установленной Центральным банком Российской Федерации на дату уплаты пени.

При K, равном 50 - 100 процентам, размер ставки определяется за каждый день просрочки и принимается равным 0,02 ставки рефинансирования, установленной Центральным банком Российской Федерации на дату уплаты пени.

При K, равном 100 процентам и более, размер ставки определяется за каждый день просрочки и принимается равным 0,03 ставки рефинансирования, установленной Центральным банком Российской Федерации на дату уплаты пени.

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

6.5. Уплата неустойки (пеней, штрафа) не освобождает Стороны от выполнения принятых обязательств.

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

**7. Обстоятельства непреодолимой силы**

7.1. Стороны не несут ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств, если неисполнение будет являться следствием обстоятельств непреодолимой силы, таких, как наводнение, пожар, землетрясение и другие стихийные бедствия, а также война и военные действия, введение чрезвычайного положения, действия или изменения законодательства, которые сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить.

7.2. Если оказание услуг должно быть отложено из-за действия непреодолимой силы, Сторона, подвергшаяся действию непреодолимой силы, письменно извещает другую Сторону о дне начала действия непреодолимой силы не позднее 3 (Трех) календарных дней с момента начала действия непреодолимой силы. С прекращением действия непреодолимой силы и восстановлением нормальных условий Сторона, подвергшаяся действию непреодолимой силы, извещает об этом таким же образом другую Сторону.

**8. Порядок разрешения споров**

8.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть в связи с выполнением обязательств по контракту, Стороны будут стремиться разрешать путем переговоров.

8.2. Претензии в письменной форме направляются Стороне, допустившей нарушение условий контракта. В претензии указываются допущенные нарушения со ссылкой на соответствующие положения контракта или его приложений, стоимостная оценка ответственности (неустойки), а также действия, которые должны быть произведены для устранения нарушений.

 8.3. Все споры, и разногласия разрешаются путем переговоров между Сторонами с обязательным составлением протокола переговоров, подписываемого представителями обеих Сторон.

 8.4. Срок рассмотрения писем, уведомлений или претензий не может превышать 10 (десять) календарных дней со дня их получения, если настоящим Муниципальным контрактом не предусмотрены иные сроки рассмотрения.

8.5. В случае если указанные споры и разногласия не могут быть разрешены путем переговоров, они подлежат разрешению в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации, в Арбитражном суде Приморского края.

**9. Основания и порядок изменения и расторжения контракта**

9.1. Настоящий контракт, может быть, расторгнут по соглашению Сторон, по решению суда, в случае одностороннего отказа стороны контракта от исполнения контракта в соответствии с гражданским законодательством.

9.2. Решение заказчика об одностороннем отказе от исполнения контракта не позднее чем в течение трех рабочих дней с даты принятия указанного решения, размещается в единой информационной системе и направляется исполнителю по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу исполнителя, указанному в контракте, 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 требований настоящей части 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 контракте. При невозможности получения указанных подтверждения либо информации датой такого надлежащего уведомления признается дата по истечении тридцати дней с даты размещения решения заказчика об одностороннем отказе от исполнения контракта в единой информационной системе.

9.3. Решение заказчика об одностороннем отказе от исполнения контракта вступает в силу и контракт считается расторгнутым через десять дней с даты надлежащего уведомления заказчиком исполнителя об одностороннем отказе от исполнения контракта.

9.4. 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.

9.5. Цена муниципального контракта может быть снижена по соглашению сторон без изменения, предусмотренного контрактом объема услуги, качества оказываемой услуги и иных условий контракта.

9.6. Если по предложению Заказчика увеличиваются предусмотренные контрактом количество услуг не более чем на десять процентов или уменьшаются предусмотренные контрактом объем оказываемых услуги не более чем на десять процентов. При этом по соглашению сторон допускается изменение с учетом положений бюджетного законодательства Российской Федерации цены контракта пропорционально дополнительному объему или услуг исходя из установленной в контракте цены единицы услуги, но не более чем на десять процентов цены контракта. При уменьшении предусмотренных контрактом объема услуг стороны контракта обязаны уменьшить цену контракта исходя из цены единицы услуги.

9.7. Цена в случаях, предусмотренных пунктом 6 статьи 161 Бюджетного кодекса Российской Федерации, при уменьшении ранее доведенных до заказчика как получателя бюджетных средств лимитов бюджетных обязательств может изменяться. При этом заказчик в ходе исполнения контракта обеспечивает согласование новых условий контракта, в том числе цены и (или) сроков исполнения контракта и (или) объем оказания услуг предусмотренных контрактом.

**10. Прочие условия**

10.1. Настоящий контракт с Приложениями №1,1.1., 2,3,4,5,6 подписывается в трех экземплярах на бумажном носителе, имеющих одинаковую юридическую силу.

10.2. Все изменения и дополнения к настоящему Контракту действительны, если они совершены в письменной форме и подписаны Сторонами.

10.3. При изменении юридического адреса, банковских реквизитов и формы собственности Сторона в двухнедельный срок обязана письменно известить об этом другую Сторону.

10.4. Во всем ином, что не урегулировано настоящим контрактом, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации

**11. Приложения**

11.1. Техническое задание (Приложение № 1).

 11.2. Перечень Учреждений культуры, дополнительного образования в сфере культуры и спорта, подведомственных Управлению культуры, спорта и молодёжной политики администрации Дальнегорского городского округа в 2016 году (Приложение № 1.1.)

11.3. Анкета о качестве оказания услуг (Приложение № 2)

11.4. Бланк независимой оценки качества работы (Приложение № 3)

11.5.Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (Приложение № 4)

11.6. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность в сфере культуры, физической культуры и спорта (Приложение № 5)

11.7. Акт оказания услуг (Приложение № 6)

**12. Юридические адреса и банковские реквизиты Сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик****Управление культуры, спорта и молодежной политики администрации Дальнегорского городского округа**692446, Приморский край, г.Дальнегорск, Проспект 50 лет Октября, 129Тел. 8(42373)3-29-35ИНН 2505013485 КПП 250501001р/сч 40204810200000000004ДАЛЬНЕВОСТОЧНОЕ ГУ БАНКА РОССИИ Г. ВЛАДИВОСТОКБИК 040507001л/сч 02110554124ОГРН 1132505000320\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ **О.А.Наумова /****м.п.** | **Исполнитель****Краевое государственное автономное учреждение "Приморский научно-исследовательский центр социологии"** Юридический адрес: 690091, г. Владивосток, ул. Алеутская, д. 45А, каб. 624ИНН 2540219016КПП 254001001ОГРН 1162536057848Банковские реквизиты:УФК по Приморскому краю (КГАУ «Приморский НИЦ социологии» л/сч 30206Э70850)р/сч 40601810505071000001Дальневосточное ГУ Банка РоссииБИК 040507001 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ **П.Е. Ясевич** /**м.п.** |

Приложение №1 к Муниципальному контракту

 № 88 от «29» ноября 2016 г.

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание услуг по проведению независимой оценки качества Учреждений культуры, дополнительного образования в сфере культуры и спорта, подведомственных Управлению культуры, спорта и молодёжной политики администрации Дальнегорского городского округа в 2016 году**

**1. Цели и задачи оказания услуг:**

Организация и проведение независимой оценки качества работы Учреждений культуры, дополнительного образования в сфере культуры и спорта, подведомственных Управлению культуры, спорта и молодёжной политики администрации Дальнегорского городского округа (далее – Учреждения), в рамках выполнения Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», приказа Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», Приказ Минфина России от 22 июля 2015 г. N 116н
"О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", и порядке ее размещения"

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг Учреждений организацией-оператором.

**2. Объект исследования:**

Деятельность 11 муниципальных Учреждений по организации условий для предоставления услуг населению.

**3. Ожидаемые результаты:**

- документально оформленный разработанный механизм оценки качества услуг Учреждений (в соответствии со списком ниже);

- документально оформленная и презентованная оценка качества услуг, предоставляемых Учреждениями (в соответствии со списком ниже), с применением балльной системы;

- документально оформленный рейтинг Учреждений (входящих в список исследуемых) по типам на основании результатов оценки качества предоставляемых ими услуг;

- документально оформленное определение уровня удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых Учреждениями (входящих в список исследуемых);

- документально оформленные предложения по формированию механизма влияния на повышение качества и доступности для населения услуг, предоставляемых Учреждениями (входящих в список исследуемых).

**4. Методология выполнения работ.**

Независимая оценка качества работы проводится на основании следующих принципов:

- законность;

- открытость и публичность;

- добровольность участия;

- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;

- полнота информации, используемой для проведения оценки;

- компетентность и профессионализм лиц, участвующих в сборе информации.

При проведении независимой оценки качества работы используются показатели, характеризующие:

1) открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;

2) комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;

3) время ожидания в очереди предоставления социальной услуги;

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников Учреждений;

5) удовлетворенность качеством обслуживания в организации социального обслуживания.

В соответствии с установленными критериями оценки, суммарное значение показателей, набранных Учреждениями, формируется рейтинг.

При формировании рейтинга организацией-оператором для независимой оценки качества используется десятибалльная система оценки.

С целью более полной и объективной оценки показателей критериев качества услуг, предоставляемых Учреждениями, могут быть использованы дополнительные источники информации:

-результаты проведенных мониторингов;

-информация различных общественных объединений, частных лиц.

**5. Требования к выполнению задания:**

Совокупность при исследовании используемых методов должна позволить получить информацию о деятельности 11 Учреждений.

Задание выполняется во взаимодействии с руководителями подведомственных государственных учреждений, деятельность которых является объектом исследования.

Данные о результатах мониторинга представляются отдельно для каждого Учреждения, а также в виде сводной таблицы, описывающей значения основных показателей и итоговые оценки.

**6. Содержание работ:**

Организация-оператор в целях анализа деятельности Учреждений должна:

- осуществить сбор и обработку первичных данных в соответствии с критериями оценки, установленными в Приложениях № 4, № 5 (далее – показатели) и осуществить итоговую проверку достоверности полученных данных.

Для получения необходимой информации по определению значений показателей по Учреждениям организация – оператор:

- выезжает, на основании утвержденного перечня и графика проверки, указанного в приложении к данному техническому заданию, на место расположения проверяемого учреждения, где документально осуществляет визуальное обследование помещений учреждения (наличие информационных стендов в помещении, доступности для людей с ограниченными возможностями здоровья и т.д.),

- осуществляет сбор информации о проверяемом учреждении, размещенной на общедоступных информационных ресурсах и официальных сайтах Учреждений, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и т.д.),

- проводит анкетный опрос получателей услуг. Для объективной оценки результатов организация-оператор должна опросить не менее 10% получателей услуг или их законных представителей, зафиксированных на конец месяца в период проведения Независимой оценки качества. Типовые формы анкет в зависимости от формы стационарного обслуживания установлены в Приложении №2 к настоящему Контракту.

-обобщает данные по оценке качества предоставляемых услуг и формирует рейтинг Учреждений. Рейтинг определяется на основании интегральной оценки показателей, полученных в ходе проведения оценки деятельности Учреждений и формируется путем упорядочивания присвоенных порядковых номеров. Учреждению, получившему наивысшую интегральную оценку качества работы, присваивается 1-й номер, Учреждению, получившему низшую оценку, последний номер.

- представляет результаты проведения оценки на рассмотрение Общественного Совета при Администрации Дальнегорского городского округа.

**7. Результаты работы.**

**7.1. Требования к отчетным материалам.**

Необходимо получить информацию об удовлетворенности жителей Дальнегорского городского округа качеством услуг, оказываемых Учреждениями (Приложение 1.1).

Обеспечить фиксацию средствами аудиозаписи не менее 20% интервью с респондентами

В ходе проведения работ по независимой оценке качества оказания услуг Учреждениями получить обобщенные данные по оценке деятельности указанных Учреждений в соответствии с приложением к настоящему Техническому заданию.

**7.2. Перечень документации и иной продукции, подлежащей оформлению и сдаче.**

По итогам выполнения работы подготовить и представить Заказчику:

- сводный аналитический отчет по итогам проведенной работы в отпечатанном виде в 2-х экземплярах.

- электронную версию Сводного аналитического отчета по итогам проведенной работы

- все заполненные анкеты (в соответствии с указанным выше количеством) на бумажном носителе.

**8. Дополнительные условия.**

В целях контроля за ходом выполнения работ в соответствии с утвержденном графиком проверки Заказчик имеет право запросить промежуточные результаты проведенной работы Исполнителем.

Исполнитель обязуется не разглашать результаты, полученные в ходе оказания услуг, без письменного разрешения Заказчика, не передавать третьим лицам, не использовать их в СМИ, научных и других типах публикаций.

**9. Место, условия и сроки оказания услуг.**

По адресам указанным в Перечне (Приложение №1.1).

Сроки оказания услуг: по согласованию сторон, но не позднее 25.12.2016

Условия в соответствии с контрактом.

**10. Перечень и комплектность результатов оказанных услуг, подлежащих приемке заказчиком.**

Финансовые документы: счёт, счет-фактура, акт оказанных услуг.

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:****Управление культуры, спорта и молодёжной политики администрации Дальнегорского городского округа**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ О.А. Наумова / М. П. | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:****Краевое государственное автономное учреждение "Приморский научно-исследовательский центр социологии"****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**П.Е. Ясевич**/**М.П. |

Приложение №1.1. к Муниципальному контракту

 № 88 от «29» ноября 2016 г.

**Перечень Учреждений культуры, дополнительного образования в сфере культуры и спорта, подведомственных Управлению культуры, спорта и молодёжной политики администрации Дальнегорского городского округа в 2016 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование исследуемого Учреждения | Адрес, телефон, электронный адрес исследуемого Учреждения |
| 1. | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования **Детская школа искусств** г.Дальнегорска | Приморский край, г.Дальнегорск, Проспект 50 лет Октября, 129телефон: 8 (42373) – 20-45E-mail: d-60@list.ru  |
| 2. | Муниципальное бюджетное учреждение **«Дворец культуры химиков»** | Приморский край, г.Дальнегорск, ул.Первомайская,15телефон: 8 (42373) – 3-61-12E-mail: himik\_dal@mail.ru |
| 3. | Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-спортивный центр **«Полиметалл»** с. Краснореченский | Приморский край, г.Дальнегорск, c.Краснореченский, ул.Октябрьская, 17телефон: 8 (42373) – 3-72-44E-mail: ksc\_polimetal@mail.ru |
| 4. | Муниципальное бюджетное учреждение **«Центр культуры и досуга «Бриз»** с.Рудная Пристань | Приморский край, г.Дальнегорск, с.Рудная Пристань, ул.Арсеньева, 1телефон: 8 (42373) – 3-81-44E-mail: briz.pristan@mail.ru |
| 5. | Муниципальное бюджетное учреждение **«Центр творчества на селе»** с.Сержантово | Приморский край, г.Дальнегорск, с. Сержантово, ул.Линейная, 11 ателефон: 8 (42373) – 3-95-31 |
| 6. | Муниципальное бюджетное учреждение **Дворец культуры "Горняк"** | Приморский край, г.Дальнегорск, ул. Приморская, 23телефон: 8 (42373) – 2-88-55E-mail: gornyak\_berezka@mail.ru |
| 7. | Муниципальное бюджетное учреждение **Музейно-выставочный центр** г. Дальнегорска | Приморский край, г.Дальнегорск, Проспект 50 лет Октября, 70телефон: 8 (42373) –3 – 29- 92Факс : 8 (42373) – 3 - 27- 00E-mail: Musoshsold@mail.ru |
| 8. | Муниципальное бюджетное учреждение **«Централизованная библиотечная система»** Дальнегорского городского округа | Приморский край, г.Дальнегорск, Проспект 50 лет Октября, 80телефон: 8 (42373) – 3-20-53E-mail: cgb2005@rambler.ru |
| 9. | Муниципальное образовательное бюджетное учреждение дополнительного образования детей детско-юношеская спортивная школа **«Гранит»** г.Дальнегорска | Приморский край, г.Дальнегорск, ул.Спортивная,1 «А»телефон: 8 (42373) – 3- 65 - 23E-mail: findal05026@yandex.ru |
| 10. | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа **«Вертикаль»** г. Дальнегорск | Приморский край, г.Дальнегорск, ул. Осипенко, 15телефон: 8 (42373) – 3-29-91E-mail: lena.vertical@yandex.ru |
| 11. | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа **«Лотос»** г. Дальнегорск | Приморский край, г.Дальнегорск,ул. Пионерская, 26телефон: 8 (42373) – 3-26- 51E-mail: DOOCLotos@yandex.ru |

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:****Управление культуры, спорта и молодёжной политики администрации Дальнегорского городского округа**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ О.А Наумова / М. П. | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:****Краевое государственное автономное учреждение "Приморский научно-исследовательский центр социологии"****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**П.Е. Ясевич/М.П. |

Приложение № 2 к Муниципальному контракту

 № 88 от «29» ноября 2016 г.

**Анкета о качестве оказания услуг, предоставляемых Учреждениями культуры, дополнительного образования в сфере культуры и спорта, подведомственными Управлению культуры, спорта и молодёжной политики администрации Дальнегорского городского округа в 2016 году**

Добрый день! Меня зовут \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(представиться по имени). Для улучшения работы учреждений культуры, спорта, дополнительного образования детей, расположенных на территории Дальнегорского городского округа, Приморский центр социологии изучает мнение жителей города о качестве услуг, предоставляемых этими учреждениями. Анкета анонимная, данные анализируются в обобщенном виде, Ваше имя нигде не будет упомянуто. Ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов, это займет у Вас не более 10 минут.

(Интервьюер, внимание!

Текст и варианты ответа, написанные в этой анкете наклонным шрифтом, зачитывать не нужно. Все вопросы необходимо задавать последовательно, и именно так, как они написаны в анкете. Одна анкета заполняется на одно Учреждение.)

1. **В каком Учреждении культуры, спорта или дополнительного образования Вы получали услугу в последнее время?** (один ответ)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование Учреждения** |  |
| 1. | Муниципальное бюджетное учреждение**«Дворец культуры химиков»** |  |
| 2. | Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-спортивный центр **«Полиметалл»** с. Краснореченский |  |
| 3. | Муниципальное бюджетное учреждение**«Центр культуры и досуга «Бриз»**с.Рудная Пристань |  |
| 4. | Муниципальное бюджетное учреждение**«Центр творчества на селе»** с.Сержантово |  |
| 5. | Муниципальное бюджетное учреждение«**Дворец культуры Горняк»** |  |
| 6. | Муниципальное бюджетное учреждение «**Музейно-выставочный центр**» г. Дальнегорска |  |
| 7. | Муниципальное бюджетное учреждение **«Централизованная библиотечная система»** Дальнегорского городского округа |  |
| 8. | Муниципальное образовательное бюджетное учреждение дополнительного образования детей детско-юношеская спортивная школа **«Гранит»** г.Дальнегорска |  |
| 9. | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа**«Вертикаль»**г. Дальнегорск |  |
| 10. | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа **«Лотос»**г. Дальнегорск |  |
| 11. | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования **Детская школа искусств** г.Дальнегорска |  |
| 12. | Ни в каком **(КОНЕЦ ОПРОСА)** |  |

**Блок вопросов №1**

**ИНТЕРВЬЮЕР, ВНИМАНИЕ! Далее оценивается именно то Учреждение, которое респондент выбрал в вопросе № 1**

1. ***Ваш пол****(вписать, не спрашивая)****:***

 - Мужской;

 - Женский;

1. **Ваш возраст \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** (полных лет).
2. **- Вы являетесь потребителем услуги**

 **-Вы являетесь родителем (законным представителем) несовершеннолетнего потребителя услуг**

1. **Считаете ли Вы доступными условия оказания услуг в Учреждении, в том числе для людей с ограниченными возможностями здоровья?**
2. Определенно да
	1. Скорее да, чем нет
	2. Скорее нет, чем да
	3. Определенно нет
3. *Затрудняюсь ответить (не зачитывать)*
4. **Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе данного Учреждения (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и порядке (перечне) предоставления услуг в данном Учреждении, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении?**
	1. Полностью удовлетворен
	2. Скорее удовлетворен
	3. Скорее не удовлетворен
	4. Совсем не удовлетворен
5. *Затрудняюсь ответить (не зачитывать)*
6. **Удовлетворяют ли Вас следующие условия предоставления услуг в данном Учреждении?** (один ответ по каждой строке)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Условия предоставления услуг | Да | Нет | *Не могу оценить (не зачитывать)* |
| * 1. порядок оплаты услуги
 | 1 | 2 | 3 |
| * 1. оперативность решения вопросов
 | 1 | 2 | 3 |

1. **Удовлетворены ли Вы благоустройством территории, на котором расположено Учреждение?**
	1. Полностью удовлетворен
	2. Скорее удовлетворен
	3. Скорее не удовлетворен
	4. Совсем не удовлетворен
2. *Затрудняюсь ответить (не зачитывать)*
3. **Удовлетворены ли Вы периодом ожидания получения услуги (время, потраченное от начала до конца занятий, мероприятий)?**
	1. Да
	2. Скорее да
	3. Скорее нет
	4. Нет
4. *Затрудняюсь ответить (не зачитывать)*
5. **Соответствуют ли мероприятия, проводимые в Учреждении, Вашему возрасту и предпочтениям?**(либо возрасту и предпочтениям ребенка, если на вопросы анкеты отвечает родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг)
	1. Да
	2. Скорее да
	3. Скорее нет
	4. Нет
6. *Затрудняюсь ответить (не зачитывать)*
7. **Удовлетворяет ли Вас разнообразие клубных формирований (секций, кружков) по интересам** (если таковые имеются)?
	1. Да
	2. Скорее да
	3. Скорее нет
	4. Нет
8. *Затрудняюсь ответить (не зачитывать)*
9. **Из каких источников чаще всего Вы получаете информацию о деятельности Учреждения?***(Вписать дословно)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Какое мероприятие, прошедшее в Учреждении, вызвало у Вас интерес?***(Вписать дословно)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Посоветуете ли Вы своим родственникам или знакомым обратиться в данное Учреждение?**
	1. Да
	2. Скорее да
	3. Скорее нет
	4. Нет
2. *Затрудняюсь ответить (не зачитывать)*
3. **Если у Вас возникли предложения, пожелания по улучшению работы Учреждения (чем остались довольны / недовольны), пожалуйста, изложите их в свободной форме:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Блок вопросов № 2**

**ИНТЕРВЬЮЕР, ВНИМАНИЕ! Следующий блок вопросов задается в том случае, если респондент в вопросе № 1 отметил позицию № 1 или № 2 или № 3 или № 4 или № 5.**

1. **Насколько Вы удовлетворены информированием о новых мероприятиях, проводимых Учреждением? Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

1. **Оцените уровень комфортности пребывания в Учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений). Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

1. **Оцените транспортную и пешею доступность Учреждения. Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

1. **Оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми Учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств). Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

1. **Оцените удобство графика работы Учреждения. Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 6 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |

1. **Оцените доброжелательность, вежливость и компетентность персонала Учреждения. Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 7 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |

1. **Оцените общий уровень удовлетворенности качеством оказания услуг Учреждения. Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

1. **Оцените качество проведения культурно-массовых мероприятий, а также разнообразие творческих групп, кружков по интересам. Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**КОНЕЦ ОПРОСА**

***Благодарим Вас за уделенное время и участие в опросе!***

Имя респондента\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Телефон респондента\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Блок вопросов №3**

**ИНТЕРВЬЮЕР, ВНИМАНИЕ! Следующий блок вопросов задается в том случае, если респондент в вопросе № 1 отметил позицию № 6.**

**15. Насколько Вы удовлетворены информированием о предстоящих выставках и экспозициях музея, виртуальными экскурсиями по музею? Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**16. Оцените уровень комфортности пребывания в музее (места для сидения, гардероб, чистота помещений).Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**17. Оцените наличие дополнительных услуг в музее (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид). Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**18. Оцените транспортную и пешею доступность музея. Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**19. Оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми музеем посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств). Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**20. Оцените удобство графика работы музея. Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 6 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |

**21. Оцените удобство процедуры покупки (бронирования билетов). Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**22. Оцените доброжелательность, вежливость и компетентность персонала музея. Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 7 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |

**23. Оцените общий уровень удовлетворенности качеством оказания услуг музеем. Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**24. Оцените качество проведения экскурсий, разнообразие экспозиций в музее. Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**КОНЕЦ ОПРОСА**

***Благодарим Вас за уделенное время и участие в опросе!***

Имя респондента\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Телефон респондента\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Блок вопросов №4**

**ИНТЕРВЬЮЕР, ВНИМАНИЕ! Следующий блок вопросов задается в том случае, если респондент в вопросе № 1 отметил позицию № 7.**

**15. Оцените уровень комфортности пребывания вбиблиотеке (места для сидения, гардероб, чистота помещений). Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**16. Оцените стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу). Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**17. Оцените транспортную и пешею доступность библиотеки. Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**18. Оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой (в том числе и с помощью мобильных устройств). Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**19. Оцените удобство графика работы библиотеки. Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 6 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |

**20. Оцените доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотеки. Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 7 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |

**21. Оцените общий уровень удовлетворенности качеством оказания услуг библиотекой. Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**22. Удовлетворены ли Вы наличием в библиотеке информации о новых изданиях. Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**КОНЕЦ ОПРОСА**

***Благодарим Вас за уделенное время и участие в опросе!***

Имя респондента\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Телефон респондента\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Блок вопросов № 5**

**ИНТЕРВЬЮЕР, ВНИМАНИЕ! Следующий блок вопросов задается в том случае, если респондент в вопросе № 1 отметил позицию № 8 или №9 или № 10 или № 11.**

**15. Удовлетворены ли Вы материально-техническим оснащением Учреждения? Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**16. Удовлетворены ли Вы обеспечением возможности участия в мероприятиях и официальных конкурсах, а также динамикой развития и достижениями обучающихся? Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**17. Оцените доброжелательность и отзывчивость преподавателей, тренеров к обучающимся, стремление учитывать индивидуальные особенности обучающихся.**

**Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 7 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |

**18. Удовлетворены ли Вы взаимодействием преподавателей с родителями по вопросам обучения и подготовки (полнота и своевременность информирования о достижениях обучающихся, о состоянии здоровья обучающихся, рекомендации по совершенствованию навыков)? Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 7 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |

**19. Оцените уровень комфортности пребывания в Учреждении (места для сидения, места для отдыха, гардероб, классы для занятий, спортивные и тренировочные помещения, чистота помещений). Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**20. Насколько в целом Вы удовлетворены качеством деятельности Учреждения? Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**21. Готовы ли Вы рекомендовать Учреждение (преподавателя, тренера) родственникам, знакомым? Поставьте Вашу оценку от 0 (не буду рекомендовать ни в коем случае) до 2 (обязательно буду рекомендовать)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** |

**22. Удовлетворены ли Вы удобством графика работы Учреждения?**

**22.1. Полностью удовлетворен**

**22.2. Частично удовлетворен**

**22.3. Не удовлетворен**

**99. *Затрудняюсь ответить (не зачитывать)***

**23. Удовлетворены ли Вы транспортной и пешей доступностью Учреждения?**

**23.1. Да**

**23.2. Скорее да**

**23.3. Скорее нет**

**23.4. Нет**

***99. Затрудняюсь ответить (не зачитывать)***

**КОНЕЦ ОПРОСА**

***Благодарим Вас за уделенное время и участие в опросе!***

Имя респондента\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Телефон респондента\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:****Управление культуры, спорта и молодёжной политики администрации Дальнегорского городского округа**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/О.А. Наумова / М. П. | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:****Краевое государственное автономное учреждение "Приморский научно-исследовательский центр социологии"**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ П.Е. Ясевич /М.П. |

Приложение №3 к Муниципальному контракту

 № 88 от «29» ноября 2016 г.

**БЛАНК**

**независимой оценки качества работы**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(наименование муниципального учреждения)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Критерии и показатели | Баллы | Оценка экспертов |
| 1 | 2 | 3 |
| **1.** | **Открытость и доступность информации об учреждении** |  |  |  |  |
| 1.1. | Наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующего Уставу | да, соответствует Уставу – 2да, не соответствует Уставу – 1Нет- 0 |  |  |  |
| 1.2. | Наличие на стендах учреждений актуальной информации для потребителей услуг: |  |  |  |  |
| 1.2.1. | - о режиме работы учреждения | да- 1нет- 0 |  |  |  |
| 1.2.2. | - номер телефона руководителя учреждения | да- 1нет- 0 |  |  |  |
| 1.2.3. | - наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми учреждение предоставляет услуги (устав, постановление, распоряжение, приказ) об утверждении перечня платных услуг и цен на платные услуги, муниципальное задание) | да- 2не в полном объеме - 1нет- 0 |  |  |  |
| 1.3. | - наличие собственного сайта учреждения и актуальность размещенной на сайте информации:Да, в полном объеме- Документы, Фотогалерея, интернет- приемная, актуальные новости и анонсы мероприятий  | да – 2не в полном объеме- 1нет- 0 |  |  |  |
| 1.4. | Наличие информации на сайте www.bus.gov.ru | да – 2не в полном объеме- 1нет- 0 |  |  |  |
| 1.5. | Информирование населения о деятельности учреждения | хорошее- 2удовлетворительное-1неудовлетворительное-0 |  |  |  |
| 1.6. | Наличие книг жалоб и предложений (карточек (баз данных), реестров, журналов регистрации и контроля обращений граждан) | да-1нет- 0 |  |  |  |
| **2.** | **Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья** |  |  |  |  |
| 2.1. | Доступность учреждения для граждан, в том числе сограниченными возможностями здоровья | да – 2не в полном объеме- 1нет- 0 |  |  |  |
| 2.2. | Оценка удобства установленного режима работы для посетителей  | отлично- 3хорошо-2удовлетворительное-1неудовлетворительное-0 |  |  |  |
| 2.3. | Благоустройство прилегающей к учреждению территории  | благоустроенная -2частично благоустроенная- 1не благоустроенная -0 |  |  |  |
| 2.4. | Художественно- эстетический уровень оформления помещений для организации работы с потребителями услуг | на высоком уровне- 3хороший- 2удовлетворительный-1неудовлетворительный-0 |  |  |  |
| 2.5. | Санитарное состояние учреждения (чистота, проветриваемость, температурный режим помещений, состояние туалетов) | отличное- 3хорошее-2удовлетворительное-1неудовлетворительное-0 |  |  |  |
| **3.** | **Культура обслуживания потребителей услуг и компетентность работников учреждения** |  |  |  |  |
| 3.1. | Состояние укомплектованности учреждения специалистами | полная укомплектованность и соответствие профессиональному образованию- 4полная укомплектованность- 3неполная укомплектованность-2удовлетворительное-1неудовлетворительное-0 |  |  |  |
| 3.2. | Вежливость, доброжелательность, профессионализм персонала | отлично- 3хорошо-2удовлетворительно-1неудовлетворительно-0 |  |  |  |
| **4.** | **Востребованность населением услуг, оказываемых учреждением** (анализ публичных ежегодных отчётов, количество потребителей услуг во время визита эксперта в учреждение) |  |  |  |  |
| 4.1. | Уровень заполняемости учреждения культуры ( зрительный зал, танцевальный зал, выставочный зал, читальный зал, расписание клубных формирований)спортивного учреждения (заполняемость в спортивных секциях, залах для тренировок, тренажерных залах) | отлично- 3хорошо-2удовлетворительно-1неудовлетворительно-0 |  |  |  |
| 4.2. | Насыщенность плана мероприятий тематическими культурно- досуговыми, спортивными проектами |  |  |  |  |
| 5. | Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью | Заполняется по итогам полученной информации от респондентов. |

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:****Управление культуры, спорта и молодёжной политики администрации Дальнегорского городского округа**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/О.А. Наумова / М. П. | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:****Краевое государственное автономное учреждение "Приморский научно-исследовательский центр социологии"****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**П.Е. Ясевич**/**М.П. |

Приложение № 4 к Муниципальному контракту

№ 88 от «29» ноября 2016 г.

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатель** | **Единица измерения (значение показателя)** | **Группа организаций** | **Способ оценки** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 22)** |
| 1.1. | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.2. | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.3. | Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры | от 0 до 5 баллов | музеи | изучение мнения получателей услуг |
| 1.4. | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 5 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг |
| **ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 1** | **ОТ 0 ДО 22 БАЛЛОВ** |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 35)** |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.2 | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.4 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | от 0 до 5 баллов | музеи, театры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.5 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | от 0 до 5 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.7 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| **ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 2** | **ОТ 0 ДО 35 БАЛЛОВ** |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 11)** |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 6 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 3.2 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 5 баллов | театры, музеи | изучение мнения получателей услуг |
| **ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 3** | **ОТ 0 ДО 11 БАЛЛОВ** |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 12)** |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| **ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 4** | **ОТ 0 ДО 12 БАЛЛОВ** |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 20)** |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | все организации культуры, за исключением театров | изучение мнения получателей услуг |
| 5.2 | Качество проведения экскурсий. Разнообразие экспозиций организации культуры | от 0 до 5 баллов | музеи | изучение мнения получателей услуг |
| 5.3. | Наличие информации о новых изданиях | от 0 до 5 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 5.4. | Качество проведения культурно-массовых мероприятий. Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 5 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг |
| **ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 5** | **ОТ 0 ДО 20 БАЛЛОВ** |
| **ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ** | **ОТ 0 ДО 100 БАЛЛОВ** |

Приложение № 5 к Муниципальному контракту

№ 88 от «29» ноября 2016 г.

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества**

**оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность в сфере культуры, физической культуры и спорта**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатель**  | **Единица****измерения****(значение)** | **Способ оценки** |
| **1.** | **Уровень открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность в сфере культуры, физической культуры и спорта.** |
| 1.1. | Полное наименование Учреждения, почтовый адрес, схема размещения Учреждения, адрес электронной почты, информация об официальных мероприятиях. Информация об основных направлениях деятельности учреждения в сфере культуры, физической культуры и спорта, проводимых мероприятиях, достижениях обучающихся. | от 0 до 5 баллов | Наличие информации на официальном сайте Учреждения |
| 1.2. | Информация о руководителе Учреждения, состав работников, их квалификация и опыт работы, достижения. | от 0 до 3 балла | Наличие стенда с информацией об Учреждении |
| 1.3. | Телефон справочной службы, телефон руководителя Учреждения (приемная), онлайн- консультант Учреждения, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг Учреждения. | от 0 до 3 балла | Наличие информации на официальном сайте УчрежденияНаличие стенда с информацией об Учреждении |
| 1.4. | Ссылки на оценку качества услуг Учреждения. Ссылки на системы независимой оценки качества услуг Учреждения. Информационные сообщения о независимой оценке качества услуг Учреждения. Методика проведения независимой оценки качества услуг. | от 0 до 4 баллов | Наличие информации на официальном сайте УчрежденияНаличие стенда с информацией об Учреждении |
| 1.5. | Регламент обращения граждан в Учреждение, информация о ходе рассмотрения обращения. Жалобная книга Учреждения. | от 0 до 4 балла | Наличие документов в Учреждении (на стенде) |
| 1.6. | Информация о финансировании Учреждения. | от 0 до 4 баллов | Наличие информации на официальном сайте Учреждения |
| 1.7. | Государственное / муниципальное задание. | от 0 до 5 баллов | Наличие информации на официальном сайте Учреждения |
| 1.8. | Отчет о выполнении государственного / муниципального задания. | от 0 до 5 баллов | Наличие информации на официальном сайте Учреждения |
| 1.9. | План финансово-хозяйственной деятельности. | от 0 до 5 баллов | Наличие информации на официальном сайте Учреждения |
| 1.10. | Отчет о результатах. | от 0 до 5 баллов | Наличие информации на официальном сайте Учреждения |
| **ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 1** | **ОТ 0 ДО 43 БАЛЛОВ** |
| **2.** | **Уровень комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность в сфере культуры, физической культуры и** **спорта.** |
| 2.1. | Материально-техническое оснащение Учреждения для осуществления деятельности в сфере культуры, физической культуры и спорта. | от 0 до 5 баллов | Изучение мнения получателей услуг (законных представителей) |
| 2.2. | Динамика развития и достижения обучающихся. Обеспечение возможности участия в мероприятиях и официальных конкурсах, соревнованиях. | от 0 до 5 баллов | Изучение мнения получателей услуг (законных представителей) |
| 2.3. | Дополнительные услуги, оказываемые Учреждением. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот. | от 0 до 3 баллов | Наличие документов в Учреждении (на информационном стенде) |
| 2.4. | Перечень услуг, оказываемых Учреждением (культурная деятельность, спортивная подготовка в Учреждении: виды, этапы подготовки). | от 0 до 3 баллов | Наличие документов в Учреждении (на информационном стенде) |
| 2.5. | Ограничения по ассортименту услуг‚ ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, оказываемые Учреждением. Услуги, оказываемые на платной основе. Стоимость оказываемых услуг.  | от 0 до 3 баллов | Наличие документов в Учреждении (на информационном стенде) |
| 2.6. | Наличие перечня услуг, оказываемых Учреждением для обучающихся с ограниченными возможностями | от 0 до 5 баллов | Наличие информации на официальном сайте УчрежденияНаличие документов в Учреждении (на информационном стенде) |
| **ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 2** | **ОТ 0 ДО 24 БАЛЛОВ** |
| **3.** | **Уровень доброжелательности, вежливости, компетентности работников.** |
| 3.1. | Доброжелательность и отзывчивость преподавателей, тренеров к обучающимся, стремление учитывать индивидуальные особенности обучающихся.  | от 0 до 7 баллов | Изучение мнения получателей услуг (законных представителей) |
| 3.2. | Взаимодействие преподавателей с родителями по вопросам обучения, подготовки (полнота и своевременность информирования о достижениях обучающихся, о состоянии здоровья обучающихся, рекомендации по совершенствованию). | от 0 до 7 баллов | Изучение мнения получателей услуг (законных представителей) |
| 3.3. | Глубина, прочность полученных знаний, навыков, результаты участия обучающихся в мероприятиях (соревнованиях, конкурсах). | от 0 до 7 баллов | Наличие документов в Учреждении, подтверждающих результативное участие (победитель, призер, лауреат, дипломант) в мероприятиях |
| **ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 3** | **ОТ 0 ДО 21 БАЛЛА** |
| **4.** | **Уровень удовлетворенности качеством образовательной деятельности Учреждения** |
| 4.1. | Уровень комфортности пребывания в Учреждении (места для сидения, места для отдыха, гардероб, классы для занятий, спортивные и тренировочные помещения, чистота помещений). | от 0 до 5 баллов | Изучение мнения получателей услуг (законных представителей) |
| 4.2. | Уровень удовлетворенности качеством деятельности в сфере культуры, физической культуры и спорта в целом. | от 0 до 5 баллов | Изучение мнения получателей услуг (законных представителей) |
| 4.3. | Готовность рекомендовать Учреждения (преподавателя, тренера) родственникам, знакомым. | от 0 до 2 баллов | Изучение мнения получателей услуг (законных представителей) |
| **ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 4** | **ОТ 0 ДО 12 БАЛЛОВ** |
| **ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ** | **ОТ 0 ДО 100 БАЛЛОВ** |

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:****Управление культуры, спорта и молодёжной политики администрации Дальнегорского городского округа**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/О.А. Наумова / М. П. | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:****Краевое государственное автономное учреждение "Приморский научно-исследовательский центр социологии"****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**П.Е. Ясевич**/**М.П. |

Приложение №6 к Муниципальному контракту

 № 88 от «29» ноября 2016 г.

**Акт оказанных услуг от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 года**

**на оказание услуг по проведению независимой оценки качества Учреждений культуры, дополнительного образования в сфере культуры и спорта, подведомственных Управлению культуры, спорта и молодёжной политики администрации Дальнегорского городского округа в 2016 году**

**Заказчик:** Управление культуры, спорта и молодёжной политики администрации Дальнегорского городского округа

**Исполнитель:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Основание:** Муниципальный контракт № 88 от «29» ноября 2016 г.

**Цена**: Муниципального контракта:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей

Отчётный период:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**1. Состав, объём и стоимость оказанных Услуг:**

|  |  |
| --- | --- |
| № п/п | Наименование оказываемой Услуги |
| Проведение независимой оценки качества Учреждений культуры, дополнительного образования в сфере культуры и спорта, подведомственных Управлению культуры, спорта и молодёжной политики администрации Дальнегорского городского округа в 2016 году: |
| Замечания: |
| **1.** | Осуществление сбора информации о проверяемом Учреждении |
| Замечания: |
| **2.** | Проведение анкетного опроса получателей услуг |
| Замечания: |
| **3.** | Обобщение данных по оценке качества и формирование рейтинга Учреждений |
| Замечания: |
| **4.** | Предоставление результатов проведения оценки Заказчику |
| Всего стоимость услуг за отчётный период в рублях: | **99 800 (девяносто тысяч восемьсот) рублей в т.ч. НДС 18% - 15 223 (пятнадцать тысяч двести двадцать три) рубля 73 коп**. |

Вышеперечисленные Услуги выполнены в полном объёме и в срок, предусмотренный Муниципальным контрактом.

Заказчик претензий по объёму, качеству и срокам оказания Услуг претензий не имеет.

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:****Управление культуры, спорта и молодёжной политики администрации Дальнегорского городского округа**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/О.А.Наумова/М. П. | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:****Краевое государственное автономное учреждение "Приморский научно-исследовательский центр социологии"**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ П.Е. Ясевич/ М.П. |