

## Протокол

заседания общественного Совета при администрации муниципального района Кармаскалинский район Республики Башкортостан

№2

28 июня 2016 год.

Присутствуют: 11 человек  
Отсутствуют: 6 человек (уваж.прич.)  
Принимают участие: Галияхметова И.А. заместитель главы администрации по социальным вопросам, Аминова Г.М. начальник МКУ «Отдел культуры», Исанбаева Г.М. начальник Отдела образования

## Повестка дня:

1. Об изменениях в составе Общественного Совета и его комиссиях.
2. Организация летнего отдыха и оздоровления детей и подростков в районе.
3. О проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и образования.

По первому вопросу слушали Галияхметову И.А., заместителя главы администрации. Она ознакомила с распоряжением администрации МР Кармаскалинский район РБ № 145 от 26.04.2016 и новым составом Общественного Совета, председателями и членами комиссий, ознакомила Положением об общественном Совете и его задачами. Алдакаева М.М. ознакомила с изменениями в плане работы.

В обмене мнениями приняли участие Ткачева Л.И., Иштуганова Н.Х., Мухамедьянов А.Л.

По второму вопросу слушали Галияхметову И.А. – председателя межведомственной комиссии по организации отдыха, оздоровления, занятости детей и подростков, заместителя главы администрации.

На организацию отдыха и оздоровления детей и подростков муниципального района в 2016 году из бюджета РБ выделено 9108000 рублей, из бюджета муниципального района 1280000 руб. и для организации отдыха и оздоровления детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей – 1165200 руб.

На базе 28 школ с охватом 1000 обучающихся в летний период работают центры с дневным пребыванием детей. Успешно работает МАУ ДСОЛ «Виктория», в первую смену отдохнули 160 детей, с 28.06.2016 начался заезд во вторую смену, всего планируется принять более 450 детей. за счет средств муниципального бюджета будут функционировать профильный лагерь «Патриот» и лагерь труда и отдыха «Надежда» с охватом по 30 детей каждый. В 33 школах работают лагеря трудовых объединений (с питанием), охват 1000 подростков. Комитетом по работе с молодежью на поляне д. Таусенгирово организован палаточный лагерь «Юный спецназовец» для 30 подростков за счет средств муниципального бюджета. Через центр занятости населения 109 подросткам представили рабочие места. Есть и проблемы, которые решаются положительно. В обсуждении вопроса приняли участие Ткачева Л.И., Иштуганова Н.Х., которая выразила озабоченность тем, что есть граждане, которые незаконно торгуют спиртосодержащими напитками в результате много случаев отравлений, даже со смертельным исходом.

Исходя из вышеизложенного решили:

1. Продолжить контроль за организацией отдыха и оздоровления детей и подростков в летний период.
2. Организовать выезд в ДСОЛ «Виктория» членов комиссии по образованию (Искандарова И.Л.) и по молодежной политике (Ткачева Л.И.) в июле, августе 2016 года.
3. Организовать проверки совместно с отделом молодежи организацию торговли несовершеннолетним спиртосодержащих напитков в торговых точках.

По третьему вопросу слушали начальника МКУ «Отдел культуры» Аминеву Г.М., которая проинформировала о ходе подготовки независимой оценки качества оказания услуг в учреждениях культуры района. Основная координация работы по проведению независимой оценки на муниципальном уровне поручена начальникам отделов культуры. На сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru) размещена следующая информация: об уполномоченном органе, об общественном совете, перечень муниципальных учреждений, в которых запланирована независимая оценка качества на 2016 год. Следующим этапом станет проведение независимой оценки, для этого вам необходимо рассмотреть ряд документов. Председатель комиссии по культуре общественного Совета Искандарова Р.М. ознакомила пакетом документов, которые необходимо рассмотреть для дальнейшей работы по независимой оценке качества услуг, оказываемых учреждениями культуры. В обсуждении вопроса приняли участие Исанбаева Г.М., Алдакаева М.М., Галиахметова И.А., Ткачева Л.И.

**РЕШИЛИ:**

1. Определить оператором по проведению независимой оценки качества оказания услуг:

- организациями культуры в 2016 году - ФГБОУ ВО «Башкирский государственный педагогический университет им. М. Акмуллы»

- образовательных организаций - ООО Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа».

2. Утвердить техническое задание на оказание услуги по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и образования муниципального района Кармаскалинский район Республики Башкортостан в 2016-2018 г.

Председатель  
Общественного совета



М.М. Алдакаева

## ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

по проведению независимой оценки качества деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (НОК ОД)

**Заказчик:** Администрация муниципального района Кармаскалинский район Республики Башкортостан (уполномоченный орган).

**Исполнитель:** ООО Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа» (оператор).

**Основания для выполнения работ:**

Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

Приказ Минобрнауки России от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (письмо Минобрнауки от 03.04.2015 № АП-512/02).

**Наименование, виды работ по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности:**

разработка методики и инструментария проведения оценки;

сбор и обобщение данных, полученных в ходе НОК ОД, формирование баз данных; обработка и анализ информации, полученной в ходе НОК ОД;

выявление положительных тенденций развития, определение рисков и путей их минимизации.

**Цель проведения работ:** Получение сведений об образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций.

**Задачи по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность:**

обеспечить повышения уровня открытости и доступности информации о деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность;

обеспечить различные заинтересованные группы пользователей (органы исполнительной власти, руководители образовательных организаций, педагогический коллектив, обучающиеся, родители (законные представители) и другие заинтересованные группы пользователей) достоверной информацией, охватывающей различные аспекты деятельности образовательных организаций, для обоснованного принятия управленческих решений и мер повышения качества образовательных услуг;

способствовать повышению конкурентоспособности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ.

**Принципы проведения независимой оценки качества образовательной деятельности:**

достоверность и полнота информации об образовательной организации;

открытость и прозрачность процедур проведения независимой оценки качества деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность;

оптимальность системы показателей и возможность их многократного использования;

сопоставимость системы показателей с региональными и федеральными значениями;

соблюдение морально-этических норм при проведении процедур независимой оценки качества деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

#### **Требования к выполнению работ:**

методика измерений и оценок должна отвечать требованиям соответствующих нормативно - правовых актов, регулирующих образовательный процесс, и методическим рекомендациям по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (письмо Минобрнауки от 03.04.2015 № АП-512/02)).

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, должны соответствовать показателям, утвержденным приказом Минобрнауки науки РФ от 05.12.2013 года № 1547.

№п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)
<b>I.</b>	<b>Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность</b>	
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> )	Баллы (от 0 до 10)
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Баллы (от 0 до 10)
1.3.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	Баллы (от 0 до 10)
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	Баллы (от 0 до 10)

<b>II.</b>	<b>Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>	
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Баллы (от 0 до 10)
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Баллы (от 0 до 10)
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Баллы (от 0 до 10)
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ	Баллы (от 0 до 10)
2.5.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых	Баллы (от 0 до 10)
2.6.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Баллы (от 0 до 10)
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Баллы (от 0 до 10)
<b>III.</b>	<b>Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников</b>	
3.1.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
3.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
<b>IV.</b>	<b>Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций</b>	
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных	Проценты (от 0 до 100)
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных	Проценты (от 0 до 100)
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)

**Объекты исследования.**

№	Учреждения	Сроки проведения НОКО
1	МОБУ СОШ с.Бекетово	2016
2	МОБУ СОШ с.Бузовьязы	2017
3	МОБУ СОШ с.Ефремкино Филиал МОБУ СОШ с.Ефремкино СОШ с.Шаймуратово	2017
4	МОБУ им.С.М. Чугункина с. Кармаскалы Филиал МОБУ им. С.М. Чугункина с.Кармаскалы ООШ д.Карламан	2016
5	МОБУ СОШ № 2 с.Кармаскалы Филиал СОШ № 2 с.Кармаскалы СОШ д.Старомусино Филиал СОШ № 2 с.Кармаскалы СОШ д.Старобабицево	2016
6	МОБУ гимназия с. Кармаскалы Филиал гимназии с. Кармаскалы СОШ с.Николаевка	2016
7	МОБУ СОШ д. Константиновка Филиал СОШ д. Константиновка СОШ с.Сихонкино	2016
8	МОБУ СОШ д. Кабаково Филиал СОШ д. Кабаково ООШ с.Ильтеряково	2017
9	МОБУ СОШ с. Прибельский Филиал СОШ с. Прибельский СОШ д. Бишаул-Унгарово Филиал СОШ с. Прибельский ООШ д.Старошареево	2017
10	МОБУ СОШ с. Подлубово	2017
11	МОБУ СОШ д. Савалеево	2017
12	МОБУ СОШ д. Сахаево Филиал СОШ д. Сахаево СОШ с.Новые Киешки	2017
13	МОБУ СОШ д. Улукулево Филиал СОШ д. Улукулево ООШ д.Суук-Чишма	2017
14	МОКУ СОШ с. Адзитарово	2016
15	МОКУ СОШ с. Камышлинка	2016
16	МОКУ СОШ д. Мукаево	2016
17	МОКУ СОШ д. Нижний Тюкунь	2017
18	МОКУ СОШ д. Старые Киешки	2017
19	МОКУ СОШ д. Шарипкулово	2016
20	МОКУ ООШ с. Ильтуганово	2016
21	МОКУ ООШ д. Малаево	2017
22	МОКУ ООШ с. Утяганово	2017
23	МАДОУ детский сад "Березка" д. Кабаково	2016
24	МАДОУ детский сад №1 с. Кармаскалы Уральский филиал детский сад №1 с.Кармаскалы Бузовьязовский филиал детский сад №1 с.Кармаскалы	2016
25	МАДОУ детский сад "Пчелка" с. Кармаскалы Ефремкинский филиал детский сад «Пчелка» с.Кармаскалы	2016
26	МАДОУ детский сад "Солнышко" д. Константиновка Подлубовский филиал детский сад «Солнышко» д. Константиновка	2016
27	МАДОУ детский сад "Сказка" с. Прибельский	2016
28	МДОБУ детский сад "Ромашка" д. Сахаево	2017
29	МДОБУ детский сад "Тополек" с. Сихонкино	2017
30	МДОБУ детский сад "Радуга" д. Старобабицево	2017

31	МАДОУ детский сад "Родничок" д.Улукулево	2017
32	МАДОУ детский сад "Малышок" д.Улукулево Савалеевский филиал детский сад «Малышок» д. Улукулево	2017
33	МАУ ДО «Детская школа искусств»	2017
34	МАУ ДО ДЮСШ с.Кармаскалы	2017
35	МБУ ДО ДПиШ с. Кармаскалы	2017
36	МБУ ДО ЦДЮТТ с.Прибельский	2017
37	МОБУ Кармаскалинский МУК	2017

### **Конфиденциальность информации.**

Результаты работы являются конфиденциальной информацией. Заказчик может использовать материалы работы по своему усмотрению. Исполнитель может использовать материалы работы для аналитических отчетов, рейтингов. Исполнитель не имеет права передавать эти материалы третьим лицам без согласия Заказчика, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации, и по запросам органов исполнительной власти в субъектах Российской Федерации, ведающих вопросами образования.

#### **Сроки выполнения работ:**

начало выполнения работ - «01» ноября 2016 года;

окончание выполнения работ - «30» ноября 2017 года.

#### **Документация, предъявляемая Заказчику (уполномоченному органу):**

По окончании работ Исполнитель (оператор) на бумажном и электронном носителе представляет отчет, содержащий следующую информацию:

систему показателей оценки качества услуг дошкольных образовательных учреждений, регламент проведения сбора и систематизации первичных данных;

методику проведения независимой оценки качества услуг образовательных учреждений;

рейтинги образовательных учреждений по качеству предоставления услуг, сформированные по результатам проведения независимой оценки;

программу проведения социологического опроса родителей учащихся образовательных учреждений;

обобщенные итоги проведенного социологического опроса родителей учащихся образовательных учреждений и рейтинг образовательных учреждений по качеству предоставляемых ими услуг;

программу проведения опроса работников образовательных учреждений;

обобщенные итоги проведенного опроса работников образовательных учреждений и описание основных выявленных факторов, препятствующих дальнейшему повышению уровня качества предоставляемых услуг образовательными учреждениями.

В дополнение к отчету в электронном виде должны быть предоставлены первичные данные (анкеты), социально-демографические сведения об опрошенных респондентах, участвовавших в социологическом опросе.

Отчет о выполнении работ должен быть оформлен в соответствии с требованиями ГОСТ 7-32.2001 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления» и вместе с прилагаемыми к нему дополнительными материалами записан на электронном носителе (CD) в формате совместимом с MS Office 2003, Adobe Acrobat.



**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**  
**на оказание услуги по сбору, обобщению и анализу информации для**  
**проведения независимой оценки качества оказания услуг**  
**организациями культуры муниципального района Кармаскалинский**  
**район Республики Башкортостан в 2016 году**

**1. Общие сведения**

1.1. Наименование задания: проведение сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере культуры: муниципального автономного учреждения культуры «Кармаскалинская централизованная клубная система» муниципального района Кармаскалинский район Республики Башкортостан и муниципального бюджетного учреждения культуры «Шаймуратовский сельский Дом культуры» муниципального района Кармаскалинский район Республики Башкортостан, расположенными на территории муниципального района Кармаскалинский район Республики Башкортостан, для проведения независимой оценки качества в 2016 году (далее – услуга) в соответствии с требованиями Федерального закона от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

1.2. Заказчик услуги: администрация муниципального района Кармаскалинский район Республики Башкортостан

1.3. Место оказания услуги: Республика Башкортостан

1.4. Срок оказания услуги: с момента заключения договора до 01 октября 2016 года.

**Цель оказания услуги**

1.5. Целью оказания услуги является формирование проектов оценки качества оказания социальных услуг оцениваемыми организациями и их рейтингов для проведения Общественным советом муниципального района Кармаскалинский район РБ независимой оценки качества в 2016 году.

1.6. Объектом оценки являются 2(количество) юридических лица учреждения, оказывающих услуги в сфере культуры, расположенных на территории Республики Башкортостан, в отношении которых Общественным советом муниципального района Кармаскалинский район Республики Башкортостан проводится независимая оценка качества оказания услуг в 2016 году.

**2. Объем оказываемой услуги**

Перечень оцениваемых организаций приведен в приложении №1 к настоящему Типовому техническому заданию.

В соответствии с настоящим Типовым техническим заданием необходимо:

1) провести сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг оцениваемыми организациями;

2) подготовить проект независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями, включая:

разработку методики проведения оценки, в том числе описание методов и инструментария сбора, обработки, интерпретации информации о деятельности оцениваемых организаций;

анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность учреждений, анализ размещенной информации о деятельности оцениваемых организаций на их

официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

анализ информации о деятельности оцениваемых организаций на информационных стендах в помещениях организаций, размещение в брошюрах, буклетах;

формирование проектов оценки качества предоставления социальных услуг и рейтингов оцениваемых организаций;

предоставление отчетов Заказчику.

### **3. Требования к оказываемой услуге**

3.1. Оценка качества выполняется в соответствии с требованиями Федерального закона от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

3.2. Требования к используемым критериям оценки качества

При предоставлении услуги используются:

перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг оцениваемыми учреждениями (представлен в приложении №2 к настоящему Типовому техническому заданию);

3.3. Требования к используемой информации

Для оценки качества используются:

1) нормативные правовые акты, устанавливающие значения рассматриваемых параметров деятельности организаций;

2) данные, размещенные на официальном сайте оцениваемой организации;

3) данные на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

4) результаты анализа статистической информации органов исполнительной власти Республики Башкортостан, органов местного самоуправления и оцениваемых организаций;

5) результаты оценки исполнения государственных, муниципальных заданий, оценки соответствия фактических значений показателей качества услуг, предоставляемых организациями, значениям, установленным стандартами качества;

6) результаты опроса (анкетирование):

получателей услуг;

работников организаций;

представителей общественных объединений, экспертного сообщества;

7) информация попечительских (общественных, наблюдательных) советов оцениваемых организаций;

8) информация рейтинговых агентств, средств массовой информации.

Все информационные источники, используемые для оценки, должны быть открытыми, а также предусматривать возможность уточнения и (или) проверки представляемых данных (ведомственной статистики, базы данных, мнения обучающихся, учителей и родителей (законных представителей) и т.п.).

3.4. Требования к методике проведения оценки качества

3.4.1. Оценка качества оказания услуг оцениваемыми организациями должна выполняться с использованием инструментария, включающего:

порядок сбора информации, в том числе проведения опросов (анкетирование.);

методику анализа информации, в том числе описание структуры базы данных, содержащей собранную информацию, алгоритмы, информационные технологии обработки информации (при необходимости);

порядок формирования рейтингов организаций.

3.4.2. Совокупность инструментария по сбору информации должна позволить

получить объективную информацию о качестве оказания услуг оцениваемыми организациями для формирования предложений об улучшении качества деятельности оцениваемых организаций, проектов их рейтингов.

3.4.3. Оценка содержания и формы представления информации о деятельности организаций, размещаемой на официальных сайтах оцениваемых организаций, выполняется в соответствии с требованиями, установленными в нормативных документах

3.5. Требования к результатам оценки качества

3.5.1. Результаты оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями должны обеспечить информационную потребность различных групп пользователей для решения актуальных профессиональных и личных задач, в том числе

3.5.2. а) организации культуры:

1) получатели услуги:

для обеспечения дополнительной информацией о качестве работы организаций культуры, в том числе путем формирования рейтингов деятельности организаций культуры;

в целях реализации права выбора конкретной организации культуры для получения услуги;

2) организации культуры:

определение результативности деятельности организации культуры и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации ее деятельности;

своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуги в сфере культуры, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий;

3) администрации района:

при принятии управленческих решений, в том числе при кадровых перестановках, разработке программ по развитию в сфере культуры, проведении конкурсного отбора лучших организаций культуры, при распределении грантов, а также осуществлении стимулирования руководителей и работников организаций культуры и т.д.;

3.5.3. Требования к форме представления результата

Результат представляется в форме отчетов, названных в графе 3 таблицы 1.

#### 4. Перечень работ

Таблица 1 –перечень работ в рамках оказания услуги в разрезе этапов

№ п/п	Содержание услуги, конечный результат	Отчетный материал	Срок представления отчетных материалов
1	2	3	4
Этап 1. Определение подходов к построению проектов независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями и проектов рейтингов организаций			

№ п/п	Содержание услуги, конечный результат	Отчетный материал	Срок представления отчетных материалов
1.	<p>Анализ нормативной правовой базы, информации о деятельности оцениваемых организаций, размещенной на их официальных сайтах в сети «Интернет».</p> <p>Определение:</p> <p>подходов к построению проектов независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями и проектов их рейтингов;</p> <p>методов и каналов сбора информации, особенностей их использования с учетом специфики деятельности оцениваемых организаций.</p>	отчет по реализации этапа 1	
<b>Этап 2. Разработка методик сбора информации и построения рейтингов организаций</b>			
2.	<p>Разработка методик и инструментария сбора первичной информации по отдельным видам оцениваемых организаций с учетом их специфики, форм для регистрации первичной информации, разработка анкеты для проведения сбора информации и согласование ее с Заказчиком</p>	<p>Отчет по реализации этапа 2, включающий методику проведения полевого исследования по каждому методу и каналу сбора данных, обоснование выборки для проведения опроса, формы фиксации и первичной обработки данных, методику рейтингования</p>	
3.	<p>Формирование параметров выборки для проведения опросов получателей услуги в сфере <i>культуры</i>,</p>		
4.	<p>Разработка методики построения проектов независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями с учетом специфики их деятельности и их рейтингов</p>		
<b>Этап 3. Сбор, обработка и анализ первичных данных о качестве предоставления услуг оцениваемыми организациями</b>			
5.	<p>Проведение «полевого этапа» исследования деятельности организаций в сфере <i>культуры, образования</i>), перечень которых приведен в приложении №2 к Типовому техническому заданию – сбор и обработка первичных данных в соответствии с методикой, разработанной в ходе этапа 2 (включая выезды в организации).</p>	<p>отчет о проведении «полевого этапа», включающий первичные исследовательские данные по всем обследованным организациям</p>	
<b>Этап 4. Анализ и подготовка проектов оценки качества предоставления социальных услуг оцениваемыми организациями, рейтингов организаций</b>			

№ п/п	Содержание услуги, конечный результат	Отчетный материал	Срок представления отчетных материалов
6.	Интерпретация полученных данных по результатам проведения «полевого этапа» исследования организации	аналитический отчет о качестве оказания услуг оцениваемыми организациями;	
7.	Формирование проектов оценки качества предоставления услуг оцениваемыми организациями, с учетом специфики их деятельности, особенностей получателей услуг, и рейтингов оцениваемых организаций в соответствии с методикой, разработанной в ходе второго этапа.	проекты независимой оценки качества оказания услуг, сформированные в соответствии с методикой формирования независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями; проекты рейтингов оцениваемых организаций	

Приложение №1  
к Типовому техническому заданию  
на оказание услуги по сбору,  
обобщению и анализу информации  
для проведения общественным  
Советом муниципального района  
Кармаскалинский район Республики Башкортостан  
независимой оценки качества  
оказания услуг организациями  
в 2016 году

**Перечень оцениваемых организаций, в отношении которых  
Общественным советом муниципального района Кармаскалинский район  
Республики Башкортостан проводится независимая оценка качества оказания услуг  
в 2016 году**

	Вид организац ии	Наименование учреждения	Адрес учреждения	Контактн ый телефон	Адрес электронной почты
1	Сельский Дом культуры	МБУК «Шаймуратовский СДК»	453018, РБ, Кармаскалинский район, с.Шаймуратово ул. Партизанская № 38	89177555 106	ngm290371@m ail.ru
2	Районный Дворец культуры	МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	453020, РБ, Кармаскалинский район, с.Кармаскалы ул.Садовая 25/1	8(34765)2 -12-21	<i>otdelkultury_otd @mail.ru</i>
2.1	сельский дом культуры	Адзитаровский сельский дом культуры филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	453004 РБ , Кармаскалинский район, с.Адзитарово, ул.Коммунистическая,д 32 В.	89378411 443	
2.2	сельский клуб	Алайгировский сельский клуб - филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	453022, РБ., Кармаскалинский район, д. Алайгирово, ул. С. Юлаева, д. 51	89874866 301	
2.3	сельский дом культуры	Алмалыкский сельский Дом культуры- филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	453003, РБ, Кармаскалинский район, д.Алмалык, ул.Садовая,1	89173612 102	
2.4	сельский клуб	Антоновский сельский клуб- филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	453023 РБ, Кармаскалинский район д. Антоновка, ул.Горная,, д. 1 б	89279236 410	
2.5	сельский клуб	Верхнетюкуньский сельский клуб - филиал МАУК	453024РБ., Кармаскалинский район, д,Верхний	89625315 299	

		«Кармаскалинская ЦКС»	Тюкунь, ул.Школьная 23		
2.6	сельский клуб	Арслановский сельский клуб - филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	453005 РБ Кармаскалинский район, с.Арсланово, ул.Школьная 27/1	89373593 325	Gizatullina.gulchat2012@yandex.ru
2.7	сельский дом культуры	Бекетовский сельский Дом культуры филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»-	453006 РБ, Кармаскалинский район, с.Бекетово, ул.Октябрьская, 21а.	89273295 818	podlubovo@rambler.ru
2.8	сельский клуб	Бишаулунгаровский сельский клуб- филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	453015, РБ, Кармаскалинский район, д. Бишаул-Унгарово, ул. Школьная, 15	89174985 721	
2.9	сельский дом культуры	Бузовьязовский сельский Дом культуры- филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	453003 РБ; Кармаскалинский район с.Бузовьязы; ул.Советская, 1	89373662 609	
2.10	сельский дом культуры	Ефремкинский сельский Дом культуры филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»-	453023, РБ Кармаскалинский район с.Ефремкино, ул. Ленина, дом 19	89196189 129	ecdk@ya.ru
2.11	сельский дом культуры	Ибрагимовский сельский Дом культуры- филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	453015 РБ, Кармаскалинский район, д.Ибрагимово, улица Школьная 3а	89051809 529	
2.12	сельский клуб	«Ильтерьяковский сельский клуб» - филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	453025 РБ, Кармаскалинский район,с.Ильтерьяково,ул .Школьная,№ 2	89373420 406	ilteryakovo2015@mail.ru
2.13	сельский клуб	Ильтугановский сельский клуб- филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	453005 РБ Кармаскалинский р-н, д. Ильтуганово, Мостовая 2	89373583 396	
2.14	сельский дом культуры	Камышлинский сельский Дом культуры- филиал МАУК «Кармаскалинская	453024, РБ, Кармаскалинский район, с. Камышлинка, ул. Школьная, д.46	89872439 062	Karm-kamysh.64@mail.ru

		ЦКС»			
2.15	сельский клуб	Карламанбашевский сельский клуб - филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	453001 РБ Кармаскалинский район д.Карламанбашево ул.Центральная,31	89270887 592	
2.16	сельский дом культуры	Карламанский сельский Дом культуры- филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	453011 РБ, Кармаскалинский район д. Карламан Ул. С.Юлаева 36	89373184 629	
2.17	сельский дом культуры	Константиновский сельский Дом культуры- филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	453026, РБ,Кармаскалинский район, д. Константиновка, у. Ленина 67а	89374840 270	
2.18	сельский клуб	Малаевский сельский клуб- филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	453024, РБ, Кармаскалинский район, д.Малаево, ул.Центральная, 12	89273167 675	
2.19	сельский клуб	Мукаевский сельский клуб- филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	453013, РБ,, Кармаскалинский район, д.Мукаево ул.Победы,15а	89610495 039	
2.20	сельский клуб	Мурзинский сельский клуб- филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	453013, РБ, Кармаскалинский район, д.Мурзино ул.Речная,7	89876145 755	
2.21	сельский клуб	Нижнетюкуньский сельский клуб - филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	453024, РБ, Кармаскалинский район, д,Нижний Тюкунь, ул.Школьная 19	89174792 457	
2.22	сельский клуб	Николаевский сельский клуб – филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	453027, РБ, Кармаскалинский район, с. Николаевка, ул. 50 лет Октября, 9а	89174689 673	nikol.klub@mail.ru
2.23	сельский дом культуры	Новокиешкинский сельский Дом культуры- филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	453013, РБ, Кармаскалинский район, с.Новые Киешки, ул.Б.Батырова,11	89191475 669	ypravdelami@rambler.ru
2.24	сельский дом	Подлюбровский сельский Дом	453002, РБ, Кармаскалинский	89177814 171	karm-podlyb@mail.ru



	культуры	культуры - филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	район, с. Подлубово, ул. Советская , 42.		
2.25	сельский дом культуры	Прибельский сельский Дом культуры - филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	453012, РБ, Кармаскалинский район с.Прибельский, ул. Ленина, дом 6	89174745 985	pribelskilsdk@ mail.ru
2.26	сельский дом культуры	Савалеевский сельский Дом культуры- филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	453015 РБ, Кармаскалинский район, д.Савалеево, улица Мира 8а	89273124 648	<a href="mailto:galaytdinova_1959@mail.ru">galaytdinova_19 59@mail.ru</a>
2.27	сельский дом культуры	Сахаевский сельский Дом культуры - филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	453019, РБ, Кармаскалинский район, д. Сахаево, ул. Шоссейная, д. 3;	89196023 191	sahai68@mail.r u
2.28	сельский дом культуры	Сихонкинский сельский Дом культуры - филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	453029 РБ, Кармаскалинский район, с Сихонкино, ул.Ленина, 59	89178064 693	lida. birukova.64@m ail.ru
2.29	сельский дом культуры	Старобабичевский сельский Дом культуры- филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	453001,РБ, Кармаскалинский район, д. Старобабичево, ул. Садовая, д. 3	89373104 542	starobab@mail.r u
2.30	сельский клуб	Старокиешкинский сельский клуб - филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	453028, РБ, Кармаскалинский район, д. д.Старые Киешки, улОктября №34/4	89656471 022	karm-st- kiesh@mail.ru
2.31	сельский дом культуры	Старомусинский сельский Дом культуры- филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	453005, РБ, Кармаскалинский район, д.Старомусино, ул.Молодежная, 3	89173557 867	nuriya021975@ mail.ru
2.32	сельский дом культуры	Суукчишминский сельский Дом культуры- филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	452007, РБ, Кармаскалинский район, с.Суук-Чишма, ул. Пушкина 22а	89273088 021	karm-suuk- chish@mail.ru

2.33	сельский дом культуры	Улукулевский сельский Дом культуры- филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	453010 РБ, Кармаскалинский район, д. Улукулево, ул. К. Маркса, д. 101	89625264 592	karlssup@mail.ru
2.34	сельский клуб	Шарипкуловский сельский клуб- филиал МАУК «Кармаскалинская ЦКС»	453014,РБ, Кармаскалинский район д. Шарипкулово улица Школьная 17/1	89177631 036	

Приложение №1  
к Типовому техническому заданию  
на оказание услуги по сбору,  
обобщению и анализу информации  
для проведения общественным  
Советом муниципального района  
Кармаскалинский район Республики Башкортостан  
независимой оценки качества  
оказания услуг организациями  
в 2016 году

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

№ п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)	Значение показателя в баллах
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>			
1	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 1.1- 1.2.)
1.1	Наличие собственного сайта организации и актуальность размещенной на сайте информации	да/нет	1/0
1.2	Наличие информации об организации (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления услуг организациями, стоимость) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	да/нет	1/0
2	Информирование населения о деятельности организации, в том числе:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 2.1- 2.2)

2.1	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации	хорошо информировано/ слабо информировано/ не информировано	1 0,5 0
2.2	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	хорошо информировано/ слабо информировано/ не информировано	1 0,5 0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1- 3.2)
3.1	Телефон	да/нет	1/0
3.2	Электронная почта или электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)
4.1	доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
4.2	доля результативных обращений в организацию по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
<b>№ п/п</b>	<b>II. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</b>		
1	Доступность организации для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья: наличие пандусов, подъемников		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 1.1-1.2)
1.1	оборудование территории, прилегающей к организации, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована/ не оборудована	1 0,5 0
1.2	оборудование в организации входных зон внутренних помещений, лестниц, туалетов и пр. для маломобильных групп населения	оборудована/ частично оборудована/ не оборудована	1 0,5 0
2	Уровень комфортности пребывания в организации:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 2.1-2.3)
2.1	наличие необходимого оборудования, мебели и их состояние	да/нет	1/0

2.2	общее состояние территории организации (чистота, общее оформление)	хорошее/ среднее/ плохое	1 0,5 0
2.3	возможность хранения личных вещей	да/нет	1/0
3	<b>Для всех организаций:</b> раздача информационных материалов	да/нет	1/0
4	<b>Для библиотек:</b> обеспеченность организации необходимой литературой, ее комплектность	обеспечена/ частично обеспечена/ не обеспечена	1 0,5 0
4.1	состояние литературы	хорошее/ среднее/ плохое	1 0,5 0
5	<b>Для театров:</b> Акустическое (звуковое) оформление	хорошее/ среднее/ плохое	1 0,5 0
5.1	светотехническое оформление	хорошее/ среднее/ плохое	1 0,5 0
5.2	комфортность посадочных мест	комфортно/ не комфортно	1/0
6	<b>Для библиотек:</b> Состояние читального зала (оборудованность)	хорошее/ среднее/ плохое	1 0,5 0
6.1	комфортность работы в читальном зале	комфортно/ не комфортно	1/0
7	<b>Для музеев:</b> Качество экспозиций (экспонатов)	хорошее/ среднее/ плохое	1 0,5 0
7.1	обновляемость экспозиций	редко/ часто	от 0 до 1
8	Стоимость услуг:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 8.1-8.2)
8.1	доступность цены на оказываемые услуги	доступна/ частично доступна/ не доступна	1 0,5 0
8.2	соответствие цены качеству услуги	соответствует/ частично соответствует/ не соответствует	1 0,5 0
9	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией посетителям:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 9.1-9.3)
9.1	наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов	да/нет	1/0
9.2	наличие электронной очереди, наличие электронных каталогов	да/нет	1/0
9.3	наличие электронных документов, доступных для получения	да/нет	1/0

10	Удобство графика работы организации	удобен/ частично удобен/ неудобен	1 0,5 0
11	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
<b>№ п/п</b>	<b>III. Время ожидания предоставления услуги</b>		
1	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2	Время ожидания ответа при обращении по телефону	быстро/ медленно	от 0 до 1
3	<b>Для театров:</b> Время ожидания в: гардероб, буфет, туалет	быстро/ медленно	от 0 до 1
<b>№ п/п</b>	<b>IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций</b>		
1	Доля получателей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2	Доля получателей услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
	<b>V. Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг организацией</b>		
<b>№ п/п</b>	<b>Показатели</b>	<b>Единица измерения (значение показателя)</b>	<b>Значение показателя в баллах</b>
1	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг организациями, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 в баллах
1.1	- качеством проведения экскурсий (музеи) - разнообразием репертуара организации (театры) - наличием востребованной литературы, (библиотеки)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100
1.2	оборудованием, мебелью и их состоянием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100
1.3	общим состоянием территории организации (чистота, общее оформление)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100
1.4	возможностью хранения личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100
1.5	доступностью цен на предоставляемые организацией услуги	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100
1.6	соответствием цены качеству услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100

3	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
---	--	---	---