

«Утверждено»

Председатель Общественного совет
по формированию независимой оценки
качества работы организаций культуры при
МКУК «КДЦ Докузпаринского район »
от «03» 04 2017г .№ 1

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ.**

Заказчик: Общественный совет по формированию независимой оценки качества работы организаций культуры. *(далее Заказчик).*

Исполнитель организация-оператор:Муниципальное казенное учреждение «Редакция районной газеты «Голос Эренлара», МКУ«Редакция районной газеты «Голос Эренлара»*(далее Исполнитель).*

Основания для проведения работ:

1. Федеральным законом Российской Федерации от 21.07.2014 № 256-ФЗ "О внесении изменений отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества, оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования.
2. Указом Президента Российской Федерации от 7.05.2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».
3. Приказами Минкультуры России от 20.02.2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации».

Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

Наименование, виды работ по проведению независимой оценки качества организациями культуры:

1. По направлению проведения независимой оценки качества деятельности организаций культуры:

- разработка методики и инструментария проведения оценки;
- сбор и обобщение данных, полученных в ходе НОК УК, формирование баз данных;
- обработка и анализ информации, полученной в ходе НОК УК;
- выявление положительных тенденций развития, определение рисков и путей их минимизации;
- иные виды работ, услуг, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

Цель проведения работ: Проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Задачи Основными задачами оценки качества услуг в сфере культуры являются:

- Определить уровень открытости и доступности информации об

организациях культуры.

- Определить уровень комфортности условий предоставления услуг

и доступности их получения.

- Определить уровень удовлетворённости временем ожидания

предоставления услуги.

- Определить уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников организаций культуры.
- Определить уровень удовлетворенности качеством оказания услуг.

Общие направления проводимой работы

Независимая система оценки качества работы муниципальных учреждений культуры Докузпаринского района, оказывающих социальные услуги в сфере культуры должна включать в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания социальных услуг учреждениями культуры по трем направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждений;
- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;
- оценка удовлетворенности получателей услуг посредством опроса и посещения организаций культуры при МКУК «КДЦ Докузпаринского района»

Требования к выполнению работ:

Методические рекомендации направлены на обеспечение единства основных подходов и требований к формированию и организации функционирования независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры.

Методические рекомендации подготовлены с целью оказания методической помощи органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, общественным советам при указанных органах, ответственным за проведение независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере культуры.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры

№ п/п	Показатель	Источник информации	Группа организаций	Диапазон значений показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов)			
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187)	официальный сайт организации культуры	театры, музеи, библиотеки, организации культурно - досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10

1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187)	официальный сайт организации культуры	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)			
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10

2.2.	Наличие дополнительных услуг и ! доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
3	Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)			
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10

..... 1 3,2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией ! культуры	изучение мнения ! получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)			
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)			
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10

5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации и культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10

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 культуры.

Исполнитель не несет ответственности за действия Заказчика по соблюдению последним положений

Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»

Сроки выполнения работ:

Начало выполнения работ - «01» июня 2017 года;

Окончание выполнения работ - «30» июня 2017 года.

Документация, предъявляемая Заказчику:

По окончании работ исполнитель на бумажном и электронном носителе представляет документы:

- 1) перечень учреждений культуры, прошедших НОК УК;
- 2) аналитическую справку о результатах независимой оценки качества деятельности, организаций культуры.

**Председатель
общественного совета**



Эмирова Б. С.