

СОГЛАСОВАНО

Председатель Общественного совета

 В.П. Жирнов

Приложение № 2 к приказу
МКУ «Комитет по культуре и спорту»
ЗАТО г. Радужный Владимирской
области
от 05.06.2017 № 69.00

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на проведение работы по независимой оценке качества работы муниципальных учреждений ЗАТО г. Радужный Владимирской области, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, организацией-оператором в 2017 году

1. Организация (далее - Оператор) в рамках государственного задания проводит следующие работы для независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (далее - работы), подведомственными МКУ «Комитет по культуре и спорту» ЗАТО г. Радужный Владимирской области (далее – организации культуры) в 2017 году:

1) осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры в соответствии с настоящим техническим заданием по трём направлениям:

- изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» организации культуры;

- изучение мнений получателей услуг и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг;

2) готовит инструментарий (анкета, опросный лист и др.);

3) готовит проекты результатов выполненных работ, включая проекты рейтингов организаций культуры;

4) готовит аналитический отчет;

5) представляет аналитический отчет и проекты рейтингов организаций культуры на утверждение Общественным советом.

2. При выполнении работ Оператор должен руководствоваться следующими нормативными правовыми документами и методическими материалами:

1) Федеральный закон от 21 июля 2014 г. N 256-03 «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»;

2) приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о

деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

3) приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

4) приказ Министерства культуры Российской Федерации от 17.03.2017 № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

5) нормативно-правовые акты, регламентирующие размещение информации организациями на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru).

3. Перечень учреждений культуры, в отношении которых необходимо провести работы:

- 1) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга молодёжи»;
- 2) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Культурный центр «Досуг»;
- 3) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Молодёжный спортивно-досуговый центр»;
- 4) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парк культуры и отдыха»

4. Сроки проведения работы по 30 сентября 2017 года.

5. Независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим общим критериям:

- 1) открытость и доступность информации об организации культуры;
- 2) комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- 3) время ожидания предоставления услуги;
- 4) доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
- 5) удовлетворенность качеством оказания услуг.

6. Источники получения информации:

- официальные сайты организаций культуры;
- официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);
- данные проведённых социологических исследований, позволяющих оценивать значения показателей удовлетворенности получателей услуг: анкетные опросы (устные, письменные, телефонные, электронные, с использованием терминалов в учреждениях) интересующих целевых групп, случайной (вероятностной) выборки, фокус-групп и т.п.

7. Для осуществления расчёта уровня удовлетворенности качеством услуг, установить количество анкет, для учреждений культуры оказывающих услуги населению в сфере культуры:

- не менее 500 штук в год:

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга молодёжи»;
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры Культурный центр «Досуг»;

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Молодёжный спортивно-досуговый центр»;

- не менее 150 штук в год:

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парк культуры и отдыха».

8. По окончании выполнения работ Оператор предоставляет Департаменту культуры Администрации Владимирской области и Общественному совету результаты работы - рейтинги организаций культуры и аналитический отчёт со всеми таблицами и приложениями на бумажном и электронном носителях.

9. Рейтинги организаций культуры должны быть представлены в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Министерства культуры РФ от 17.03.2017 № 261.

10. Аналитический отчёт по итогам выполненных работ должен быть сделан по критериям и показателям по каждой организации культуры отдельно и в целом по типу организаций культуры, содержать анализ всех данных по критериям и показателям, выводы и предложения.

11. Получатель выполненных работ: Департамент культуры администрации Владимирской области, Общественный совет.

12. Все изменения, допущенные организацией-оператором при проведении работы, рассматриваются на заседании Общественного совета, и оформляются протокольно.