

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА  
ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

**от 17 апреля 2015**

**№ 70**

**О назначении Общественного оператора для проведения независимой  
оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги  
в сфере культуры и искусства Тульской области**

В целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Федерального закона Российской Федерации 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»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Возложить контроль за проведением независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и искусства на Общественный совет при министерстве культуры и туризма Тульской области (Королева Л.И., председатель).

2. Возложить функции Общественного оператора независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и искусства на ГУК ТО «Объединение центров развития искусства, народной культуры и туризма» (Арбекова Е.В., директор).

3. ГУК ТО «Объединение центров развития искусства, народной культуры и туризма» (Арбекова Е.В., директор) разработать и представить на согласование министру культуры и туризма Тульской области:

3.1. Положение об Общественном операторе по проведению независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и искусства Тульской области.

3.2. Положение о проведении независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и искусства Тульской области.

3.3. Методические материалы для проведения процедуры независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и искусства Тульской области.

4. Общественному совету при министерстве культуры и туризма Тульской области (Королева Л.И., председатель) разработать и представить на согласование министру культуры и туризма Тульской области План мероприятий по проведению независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и искусства Тульской области на 2015 год.

5. ГУК ТО «Объединение центров развития искусства, народной культуры и туризма» (Арбекова Е.В., директор) осуществить независимую оценку качества работы учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры и искусства, в соответствии с техническим заданием на проведение работы по независимой оценке качества работы учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры и искусства, организацией-оператором в 2015 году (Приложение №1).

7. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра – директора департамента культуры министерства культуры и туризма Тульской области И.В. Иванову.

8. Разместить приказ на официальном сайте министерства культуры и туризма Тульской области.

9. Приказ вступает в силу со дня подписания.

**Министр культуры и туризма  
Тульской области**

**Т.В. Рыбкина**

Приложение №1 к приказу  
министерства культуры и туризма  
Тульской области

от 17.04.2015 № 70

**Техническое задание на проведение работы по независимой оценке  
качества работы учреждений, предоставляющих услуги в сфере  
культуры и искусства, организацией-оператором в 2015 году**

**1. Наименование проводимой работы**

Проведение работы «Независимая оценка качества работы учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры и искусства».

**2. Объем предоставляемой работы**

№ п/п	Наименование оказываемой работы	Единица измерения (по ОКЕИ)	Объем оказываемой работы
1	Проведение независимой оценки качества работы учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры и искусства	шт.	51

**3. Цели проводимой работы**

В целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры (искусства), а также в целях повышения качества их деятельности.

**4. Условия предоставления работы**

Независимая оценка качества предоставления услуг учреждениями культуры (искусства) проводится организацией-оператором в соответствии с критериями и показателями, утвержденными Общественным советом при министерстве культуры и туризма Тульской области в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

**5. Сроки проведения работы**

Период проведения независимой оценки качества работы учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры и искусства, с 01 мая по – 10 октября 2015 года.

## **6. Общие требования к проведению работы, ее качеству, в том числе технологии проведения работы, методам и методике проведения работы.**

При проведении независимой оценки качества работы учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры и искусства, необходимо использовать показатели качества работы учреждений, характеризующие открытость и доступность информации об учреждении культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Проведение работы должно включать в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры (искусства) по трем направлениям:

- изучение и оценка открытых данных об учреждении культуры (искусства), размещенных в сети «Интернет», в том числе на официальном сайте учреждения (при наличии сайта);

- изучение и оценка данных об учреждении на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг учреждения культуры (искусства).

Оценка должна включать в себя:

- изучение мнения получателей услуг – численность респондентов для опроса при проведении независимой оценки не менее 10200 человек;

- наличие информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

- наличие информации на официальном сайте учреждения культуры (искусства) или, при его отсутствии, на сайте учредителя учреждения культуры (искусства).

## **7. Требования по объему предоставляемых гарантий качества работы**

Выполнять требования нормативных правовых актов в части проведения независимой оценки качества работы учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры и искусства.

## **8. Иные требования к работе и условиям ее проведения**

Все изменения, допущенные организацией-оператором при проведении работы рассматриваются на заседании Общественного совета при министерстве культуры и туризма Тульской области.