

ОПИСАНИЕ ОБЪЕКТА ЗАКУПКИ (ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ)

на оказание услуг по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества оказания услуг культуры организациями культуры Тюменской области.

Количество организаций (учреждений) культуры, в отношении которых проводится независимая оценка: 30.

1. Цели:

- 1.1. Повышение качества деятельности организаций культуры Тюменской области.
- 1.2. Улучшение информированности получателей услуг культуры о качестве оказания услуг организациями культуры Тюменской области.

2. Задачи:

2.1. Получение данных об организации предоставления услуг культуры и удовлетворенности получателей качеством оказания услуг организациями культуры Тюменской области.

2.2. Интерпретация, оценка и обобщение полученных данных, построение рейтингов организаций культуры.

2.3. Формирование предложений об улучшении качества деятельности организаций культуры.

3. Объект:

Муниципальные учреждения, оказывающие услуги в сфере культуры на территории Тюменской области (30 организаций культуры).

4. *Предмет:* услуги, оказываемые организациями культуры Тюменской области.

5. Качественные характеристики услуг:

5.1. Услуги должны быть оказаны в соответствии:

- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

- Федеральным законом от 21.07.2014 № 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»;

- методическими рекомендациями, утвержденными приказом Министерства культуры РФ от 20.11.2015 № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» и используемыми Общественным советом при Департаменте культуры Тюменской области;

- полным объемом показателей, утвержденных приказом Министерства культуры РФ от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

- перечнем учреждений, утвержденным Общественным советом при Департаменте культуры Тюменской области (протокол от 08.08.2016 № 5), прилагаемый к настоящему Техническому заданию.

5.2. Совокупность используемых при оказании услуг методов должна позволить получить информацию о деятельности организаций культуры Тюменской области по следующим направлениям:

открытость и доступность информации об организации культуры, в том числе наличие интернет-сайта, полнота, доступность и актуальность размещенной на нем информации, наличие и качество обратной связи;

комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

временные издержки при получении услуги;

доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций культуры;

удовлетворенность потребителей качеством оказания услуг.

5.3. Оказание услуг должно осуществляться в соответствии с перечнем работ и услуг, включая согласование (одобрение) отчетных материалов на каждой стадии их выполнения Общественным советом при Департаменте культуры Тюменской области.

6. *Объем оказываемых услуг:* в соответствии с настоящим Техническим заданием Исполнитель должен оказать услуги по сбору и обобщению данных в 30 организациях культуры Тюменской области, включая разработку методики проведения независимой оценки качества оказания услуг культуры, в том числе описание методов и инструментария, сбора, обработки, интерпретации и обобщения информации о деятельности 30 учреждений культуры Тюменской области (Приложение к Техническому заданию), разработку рекомендаций организациям культуры по улучшению качества их работы, построение рейтингов организаций культуры Тюменской области.

7. Перечень работ и услуг:

№ п/п	Содержание услуг, конечные результаты	Отчетные материалы, срок их представления
Стадия № 1 Организационная: определение и согласование методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения		
1	Определение методов и каналов сбора первичной информации, особенности их использования с учетом специфики деятельности отдельных типов учреждений, особенностей получателей услуг культуры, с учетом решения Общественного совета при Департаменте культуры Тюменской области	Отчет объемом не менее 30 страниц, включающий параметры оценки, методы и каналы сбора информации. До 01.10.2016
2.	Определение подходов к построению рейтингов учреждений культуры по результатам независимой оценки организаций культуры Тюменской области с учетом специфики деятельности отдельных типов учреждений, особенностей получателей услуг культуры в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»	Отчет объемом не менее 20 страниц, включающий подходы к построению рейтингов учреждений культуры. До 01.10.2016
3.	Разработка проекта графика выездов в учреждения культуры Тюменской области	Проект графика выездов в учреждения культуры. До 01.10.2016
4.	Представление результатов первой стадии для рассмотрения Общественному совету при Департаменте культуры Тюменской области	В качестве отчета прикладывается решение Общественного совета при Департаменте культуры Тюменской области о согласовании

		представленных результатов
Стадия № 2 Подготовительная: разработка и согласование методик и инструментария сбора первичной информации		
5.	Разработка форм для фиксации первичной информации, включая анкеты, (в зависимости от типа учреждения, особенностей получателей услуг) и для обобщения, представления полученных данных по каждому способу сбора данных	Формы для фиксации первичной информации и для обобщения, представления полученных данных по каждому способу сбора данных. До 01.10.2016
6.	Разработка методик (применительно к каждому методу исследования и каналу сбора данных) и инструментария сбора первичной информации по отдельным типам организаций культуры с учетом их специфики, особенностей получателей услуг, в том числе последовательность процедур проведения сбора данных по каждому способу, а также рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса, порядок проведения наблюдений, интерпретации и фиксации данных)	Методический пакет, включающий методику проведения полевого исследования по каждому методу и каналу сбора данных, обоснование выборки для проведения опросов, инструкции для полевых исследователей, методику рейтингования. До 01.10.2016
7.	Формирование выборки для проведения опросов получателей услуг с учетом специфики деятельности отдельных типов учреждений, не менее 50 опрошенных по каждому учреждению	
8.	Разработка методики построения рейтингов по результатам независимой оценки организаций культуры Тюменской области с учетом специфики деятельности отдельных типов учреждений.	
9.	Представление результатов второй стадии для рассмотрения Общественному совету при Департаменте культуры Тюменской области	В качестве отчета прикладывается решение Общественного совета при Департаменте культуры Тюменской области об одобрении представленных результатов
Стадия № 3 Сбор, обработка и анализ первичной информации о деятельности организаций культуры		
10.	Проведение «полевого этапа» исследования организации работы 30 учреждений культуры Тюменской области – сбор и обработка первичных данных в соответствии с методикой, разработанной в ходе второй стадии (включая выезды в каждое учреждение, анкетирование (опросы)).	Отчет о проведении «полевого этапа» объемом не менее 300 страниц, включающий первичные исследовательские данные по всем обследованным учреждениям, а также заполненные анкеты До 01.12.2016.
Стадия № 4. Анализ и оценка качества работы организаций культуры		
11.	Систематизация выявленных проблем (недостатков) деятельности учреждений культуры	Сводная информация с детализацией по каждому учреждению До 20.12.2016
12.	Интерпретация и обобщение полученных данных	Аналитический отчет, содержащий методику независимой оценки

13.	Выявление территориальных и иных особенностей деятельности учреждений культуры	учреждений, оказывающих услуги культуры, в том числе проекты рейтингов учреждений культуры, методику их формирования и обоснование результатов рейтингования, анализ результатов проведенной оценки, рекомендации по повышению качества работы учреждений, проанализированных в ходе данного исследования (в количестве 30 учреждений). Объем не менее 70 страниц. До 20.12.2016
14.	Расчет интегральной оценки качества работы организаций культуры и формирование рейтинга учреждений культуры по результатам независимой оценки деятельности организаций культуры Тюменской области с учетом специфики деятельности отдельных типов учреждений, в соответствии с методикой, разработанной в ходе второй стадии	
15.	Формирование предложений по повышению качества работы проанализированных учреждений культуры	
16.	Представление результатов четвертой стадии для рассмотрения Общественному совету при Департаменте культуры Тюменской области	В качестве отчета прикладывается решение Общественного совета при Департаменте культуры Тюменской области о рассмотрении представленных предварительных результатов проведения независимой оценки

8. Требования к результатам оказания услуги:

8.1. Результатом оказания услуг является:

1) аналитический отчет по утвержденной форме с прилагаемыми рабочими материалами исследования по 30 организациям культуры Тюменской области, на бумажном и электронном носителях;

2) материалы презентации о результатах исследования на электронном и бумажном носителях.

8.2. Аналитический отчет должен содержать сводные таблицы, показатели-диаграммы и текстовый анализ всех видов работ.

8.3. Электронный массив данных должен быть представлен в формате, совместимом с программным обеспечением, используемым Заказчиком услуг.

8.4. Аналитический отчет, презентация не должны содержать орфографических, логических, технических и иных ошибок.

**Перечень организаций культуры
для проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2016 году**

№ п/п	Наименование организации культуры
Музеи	
1	МАУК «Ишимский историко-художественный музей»
2	МАУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»
3	АУ "Краеведческий музей Уватского муниципального района "Легенды седого Иртыша"
Библиотеки	
4	МАУК «Ишимская городская централизованная библиотечная система» г. Ишим
5	МАУК «Централизованная библиотечная система г.Тобольска»
6	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»
7	МАУК «ЦГБС» г. Тюмень
8	АУК МО ЗГО «Заводоуковский библиотечный центр»
9	МАУ «Голышмановская централизованная библиотечная система»
10	МАУ библиотек Бердюжского района "Престиж"
11	МАУ «Централизованная библиотечная система Вагайского района»
12	МАУК "Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района"
Дома культуры	
13	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр» г Ишим
14	МАУК "Центр искусств и культуры" г. Тобольск
15	МАУ «Голышмановский центр культуры и досуга» Голышмановский район
16	МАУК «ДКиТ «Торфяник» г. Тюмень
17	МАУК «ДК «Водник» г. Тюмень
18	МАУК г. Ялуторовска «Арт-Вояж»
19	МАУК Бердюжского района «ПРЕМЬЕРА»
20	МАУК «Заводоуковский культурно-досуговый центр»
21	МАУ "Централизованная клубная система Вагайского района"

22	МАУК «ДК «Орфей» г. Тюмень
23	МАУК «ДК «Поиск» г. Тюмень
24	МАУК «ЦКиИ «Современник» г. Тюмень
25	МАУК «ЦкиТ «Тюмень» г. Тюмень
26	МАУК «Центр русской культуры» г. Тюмень
27	МАУК «ЦкиТ «Тюмень»
28	МАУК «Районный центр культуры и досуга» Заводоуковский городской округ
29	МАУК «Культурно — досуговый центр» п. Винзили Тюменский район
30	МАУ «Дворец культуры «Боровский» п. Боровский, Тюменский муниципальный район