

УТВЕРЖДЕН
Решением Общественного совета МКУ
«Управление культуры и муниципального
архива» Шарыповского района
Протокол от 13 июля 2017 года № 2

**Техническое задание
на проведение работы по независимой оценке качества оказания услуг
учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры,
организацией-оператором в 2017 году**

1. Наименование проводимой работы

Проведение работы «Независимая оценка качества оказания услуг учреждений культуры МБУ «Межпоселенческая библиотека» Шарыповского района

2. Объем предоставляемой работы

№ п/п	Наименование оказываемой работы	Единица измерения (по ОКЕИ)	Объем оказываемой работы
1.	Проведение независимой оценки качества оказания услуг учреждений культуры МБУ «Межпоселенческая библиотека» Шарыповского района	шт.	1

3. Цели проводимой работы

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

4. Условия предоставления работы

Независимая оценка качества предоставления услуг учреждениями культуры Шарыповского района проводится организацией-оператором в соответствии с критериями и показателями, утвержденными общественным советом по оценке качества работы учреждений культуры Шарыповского района в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

5. Сроки проведения работы

Период проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Шарыповского района с 01 августа 2017 г. по 05 августа 2017 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 оказания услуг учреждениями культуры Шарыповского района 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 по двум направлениям:

- изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» учреждений культуры ;
- изучение мнений получателей услуг.

Оценка должна включать в себя:

- изучение мнения получателей услуг - численность респондентов для опроса при проведении независимой оценки не менее 1000;
- наличие информации на официальном сайте учреждения культуры и на сайте учредителя учреждения культуры.

7. Показатели качества работы муниципальных учреждений культуры

Показатели оценки качества работы учреждений охватывают все ключевые сферы деятельности учреждений и делятся на пять групп (Согласно Методическим рекомендациям утвержденным Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 года № 2830):

№	Группа требований	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, макс. балл
1	1. Открытость и доступность информации об учреждении	Информирование о предстоящих мероприятиях организации культуры	5
2		Информирование о новых (недавно прошедших) мероприятиях	7
3		Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	5
4		Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	7
5	2. Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения	Комфортность пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5
6		Транспортная и пешая доступность организации культуры	5
7		Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) (для библиотек)	5
8		Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5
9	3. Время ожидания предоставления услуги	Удобство графика работы организации культуры	7
10		Простота/удобство электронного каталога (для библиотек)	7
11	4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7
12	5. Удовлетворенность качеством оказания услуг	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5
13		Наличие информации о новых изданиях (для библиотек)	10