|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНРешением Общественного совета МКУ «Управление культуры и муниципального архива» Шарыповского районаПротокол 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 | Единицаизмерения(по ОКЕИ) | Объемоказываемойработы |
| 1. | Проведение независимой оценки качестваоказания услуг учреждений культурыМБУ «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 |