

## ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на выполнение работ в рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг подведомственным УКМППТиС организациям культуры

1. Отдел культуры и туризма (далее - Оператор) организует и проводит следующие работы для независимой оценки качества оказания услуг подведомственным организациям культуры (далее – работы):

1) осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг подведомственными организациями культуры в соответствии с настоящим Техническим заданием по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации;
- изучение и оценка данных 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;

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

3) согласовывает с Общественным советом сроки и формы предоставления отчетных материалов;

4) готовит проекты результатов оценки подведомственных учреждений культуры;

5) готовит аналитический отчет;

6) представляет аналитический отчет и проекты рейтингов подведомственных учреждений культуры рассмотрению и утверждению Общественному совету.

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

1) Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 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»;

2) Приказ Министерство культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 г. № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»

3) Постановление Главы администрации города Байконур от 15 октября 2016 г. №4 «О совершенствовании работы по созданию условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования на территории города Байконур»

4) нормативно-правовые акты, регламентирующие размещение информации организациями на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));

3. Перечень организаций, в отношении которых необходимо провести работы:

- Государственное бюджетное учреждение «Городской Дворец культуры» (ГБУ ГДК)
- Государственное бюджетное учреждение «Музей истории космодрома Байконур» (ГБУ МИКБ)
- Государственное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» (ГБУ ЦБС) и филиалы

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

- Открытость и доступность информации об организации культуры
- Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения
- Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры
- Удовлетворенность качеством оказания услуг

5. Источники получения информации:

- официальные сайты организаций;
- официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));
- государственная и ведомственная статистическая отчетность;
- данные проведенных социологических исследований, позволяющих оценивать значения показателей удовлетворенности получателей услуг: анкетные опросы (письменные) интересующих целевых групп, случайной (вероятностной) выборки и т.п.

6. По окончании выполнения работ Оператор предоставляет Общественному совету, начальнику УКМПТиС результаты работы – рейтинги учреждений культуры и аналитический отчет со всеми таблицами и приложениями на бумажном (2 экз.) и электронном (1 экз.) носителях.

7. Аналитический отчет по итогам выполненных работ должен быть сделан по критериям и показателям по каждой организации в сфере культуры отдельно

и в целом, содержать анализ всех данных по критериям и показателям, выводы и предложения.

8. Получатель выполненных работ: Общественный совет, УКМПТиС, Администрация города Байконур.