



Администрация Нefтеюганского района

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА ПРИКАЗ

10.10.2017г.

№ 80

г. Нefтеюганск

«О назначении организации – оператора и комиссии по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, подведомственных Департаменту культуры и спорта Нefтеюганского района»

В целях проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными организациями культуры, подведомственных Департаменту культуры и спорта Нefтеюганского района (далее Департамент) в соответствии с требованиями Федерального закона 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» (далее ФЗ № 256), приказа Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказа Департамента от 29.03.2017 № 32 «О независимой оценке качества работы учреждений сферы культуры, подведомственных Департаменту культуры и спорта Нefтеюганского района», на основании Протокола заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы учреждений культуры, подведомственных Департаменту культуры и спорта Нefтеюганского района от 07.09.2017 № 3 «О согласовании организации – оператора по проведению работ в рамках независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры», **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемое техническое задание на выполнение работ в рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, подведомственных Департаменту (далее – Техническое задание) на 2017г..
2. Возложить функции организации – оператора независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, подведомственных Департаменту на БУНР «Межпоселенческая библиотека» (Занкина Т.В.).
3. Директору БУНР «Межпоселенческая библиотека» - Занкиной Т.В. в рамках муниципального задания организовать выполнение работ по независимой

оценке качества оказания услуг:

3.1. во взаимодействии с Общественным советом по проведению независимой оценки качества работы учреждений культуры, подведомственных Департаменту (далее Общественный совет), организовать выполнение работ по независимой оценке качества оказания услуг в соответствии с прилагаемым Техническим заданием за период 2017г. до 20.12.2017г.;

3.2. провести обучающий семинар по проведению процедуры независимой оценки качества оказания услуг для назначенных для этих целей работников БУНР «Межпоселенческая библиотека» и членов Общественного совета до 08.12.2017г.;

3.3. предоставить в Департамент результаты проведения работ по независимой оценке качества оказания услуг в соответствии с прилагаемым Техническим заданием за период 2017г. не позднее 22.12.2017г.;

4. Возложить функции координации и организационного сопровождения независимой оценки качества оказания услуг в сфере культуры комитет по культуре Департамента (Титова Т.В.).

5. Возложить функции комиссии по независимой оценке качества на комитет по культуре Департамента и Общественный совет по проведению независимой оценки качества работы учреждений культуры, подведомственных Департаменту.

6. Контроль за исполнением приказа возложить на председателя комитета по культуре Департамента (Ковалевская Е.А.).

Директор департамента



А.Ю. Андреевский

С приказом ознакомлены:

Е.А. Ковалевская _____ «__» _____ 2017 г.

Т.В. Титова _____ «__» _____ 2017 г.

Т.В. Занкина _____ «__» _____ 2017 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

организации на выполнение работ в рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, подведомственных Департаменту в 2017 году

1. Организация (далее - Оператор) в рамках муниципального задания организует и проводит следующие работы для независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (далее – работы), подведомственными Департаменту (далее – организации культуры) в 2017 году:

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

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

- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг;

2) использует инструментарий (анкета, опросный лист и др.) проведения исследования и формы предоставления отчетных материалов, утвержденные протоколом заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы учреждений культуры, подведомственных Департаменту культуры и спорта Нефтеюганского района от 17 мая 2017 г. № 2 и в соответствии с Порядком проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, подведомственными Департаменту (приказ Департамента Приложение № 2 к приказу Департамента культуры и спорта от 29.03.2017 № 32);

3) готовит проекты результатов выполненных работ, включая проекты рейтингов организаций культуры;

4) представляет аналитический отчет и проекты рейтингов организаций культуры на утверждение комиссии по независимой оценке качества.

5) совместно с комиссией по независимой оценке качества готовит аналитический отчет;

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

1) Федеральный закон от 21 июля 2014 N 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 Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

3) приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

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

5) приказы Департамента от 25.01.2016 № 4/1 «О создании Общественного совета и об утверждении положения об общественном совете по проведению независимой оценки качества работы учреждений культуры и спорта, подведомственных Департаменту культуры и спорта Нефтеюганского района» и от 29.03.2017 № 32 «О независимой оценке качества работы учреждений сферы культуры, подведомственных Департаменту культуры и спорта Нефтеюганского района»;

б) стандарты организаций предоставления услуг, утвержденные приказом Департамента от 25.04.2016 № 22 «Об утверждении стандартов качества оказания муниципальных услуг в области культуры»;

7) методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (Приказ Минкультуры России от 07.03.2017 № 261) и порядка расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (в целях реализации приказа Министерства культуры РФ от 22.11.2016 № 2542).

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

- 1) НРМБУ ДО «Детская музыкальная школа»
- 2) НРМБУ ДО «Детская школа искусств имени Г.С. Райшева»
- 3) БУНР «Межпоселенческая библиотека»
- 4) НРБУ ТО «Культура»

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

- 1) открытость и доступность информации об организации культуры;
- 2) комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- 3) время ожидания предоставления услуги;

4) доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;

5) удовлетворенность качеством оказания услуг.

5. Источники получения информации:

а) официальные сайты организаций культуры;

б) официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);

в) информационно-аналитическая и статистическая отчетность (необходимую открытую информацию, по запросу организации оператора, предоставляет Департамент);

г) нормативные правовые акты (регламенты предоставления и стандарты услуг в сфере культуры);

д) данные проведенных социологических исследований, позволяющих оценивать значения показателей удовлетворенности получателей услуг: анкетные опросы (устные, письменные, телефонные, электронные и др.) интересующих целевых групп, случайной (вероятностной) выборки, фокус-групп и т.п.

6. По окончании выполнения работ Оператор предоставляет Комиссии по независимой оценке результаты работы – рейтинги организаций культуры и аналитический отчет со всеми таблицами и приложениями на бумажном (2 экз.) и электронном (1 экз.) носителях.

7. Рейтинги организаций культуры должны быть представлены:

- по критериям, указанным в п. 4. Технического задания;

- в разрезе группировки показателей 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»;

- по способам оценки в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (Приказ Минкультуры России от 07.03.2017 № 261)

8. Аналитический отчет по итогам выполненных работ должен быть сделан по критериям и показателям по каждой организации культуры отдельно и в целом по типу организаций культуры, содержать анализ всех данных по критериям и показателям, выводы и предложения.

9. Получатель выполненных работ: Департамент, комиссия по независимой оценке качества.