

«Утверждено»
Председатель Общественного совета
по формированию независимой оценки
качества работы организаций культуры, образования
МР «Ахтынский район»
От 10.04.2018г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ УЧРЕЖДЕНИЯМИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, ОБРАЗОВАНИЯ

Заказчик: Общественный совет по формированию независимой оценки качества работы организаций культуры, образования (далее Заказчик)

Исполнитель организация-оператор: Муниципальное казенное учреждение «Редакция районной газеты «Новый мир»

Основания для проведения работ:

1. Федеральным законом Российской Федерации от 21.07.2014 №256-ФЗ «О внесении изменений отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества, оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования.
2. Указом Президента Российской Федерации от 7.05.2012 г. №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».
3. Приказами Минкультуры России от 20.02.2015 г. №277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, образования размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», от 25.02.2015 г. №288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры и образования».

Наименование, виды работ по проведению независимой оценки качества организациями культуры, образования:

1. По направлению проведения независимой оценки качества деятельности организаций культуры, образования
- разработка методики и инструментария проведения оценки;
 - сбор и обобщение данных, полученных в ходе НОК УК, формирование баз данных;
 - обработка и анализ информации, полученной в ходе НОК УК;
 - выявление положительных тенденций развития, определение рисков и путей их минимизации;
 - иные виды работ, услуг, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

Цель проведения работ: Проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и образования является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры и образования, а также в целях повышения качества их деятельности.

Задачи:

Основными задачами оценки качества услуг в сфере культуры, образования являются:

- Определить уровень открытости и доступности информации об организациях культуры, образования
- Определить уровень комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения
- Определить уровень удовлетворенности временем ожидания предоставления услуг.
- Определить уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников организаций культуры, образования
- Определить уровень удовлетворенности качеством оказания услуг.

Общие направления проводимой работы

Независимая система оценки качества работы муниципальных учреждений культуры, образования МР «Ахтынский район» оказывающих социальные услуги в сфере культуры должна включать в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания социальных услуг учреждениями культуры, образования по трем направлениям:

- Изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждений;

- Изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;
- Оценка удовлетворенности получателей услуг посредством опроса и посещения организаций культуры и образования МР «Ахтынский район».

Требования к выполнению работ:

Методические рекомендации направлены на обеспечение единства основных подходов и требований к формированию и организации функционирования независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, образования.

Методические рекомендации подготовлены с целью оказания методической помощи органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, общественным советам при указанных органах, ответственным за проведение независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, образования.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, образования

№ п/п	Показатель	Источник информации	Группа организаций	Диапазон значений показателей
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов)			
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №277 «Об утверждении требований к	Официальный сайт организации культуры и образования	Общеобразовательные школы, учреждения дошкольного и дополнительного образования	0-10

	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 и образования в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный №37187)			
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры и образования на официальном сайте организации культуры, образования в сети «Интернет».	Официальный сайт организации культуры, образования	Общеобразовательные школы, учреждения дошкольного и дополнительного образования детей	0-10
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, образования, размещенной на территории района	Изучение мнения получателей услуг	Общеобразовательные школы, учреждения дошкольного и дополнительного образования детей	0-10
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)			

2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Изучение мнения получателей услуг	Общеобразовательные школы, учреждения дошкольного и дополнительного образования детей	0-10
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Изучение мнения получателей услуг	Общеобразовательные школы, учреждения дошкольного и дополнительного образования детей	0-10
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставленными организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Изучение мнения получателей услуг	Общеобразовательные школы, учреждения дошкольного и дополнительного образования детей	0-10
2.4	Удобство графика работы организации культуры, образования	Изучение мнения получателей услуг	Общеобразовательные школы, учреждения дошкольного и дополнительного образования детей	0-10
2.5	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Изучение мнения получателей услуг	Общеобразовательные школы, учреждения дошкольного и дополнительного образования детей	0-10

3	Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)			
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры, образования	Изучение мнения получателей услуг	Общеобразовательные школы, учреждения дошкольного и дополнительного образования детей	0-10
3.2	Соблюдение установленных (Заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, образования	Изучение мнения получателей услуг	Общеобразовательные школы, учреждения дошкольного и дополнительного образования детей	0-10
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)			
4.1	Доброжелательность им вежливость персонала организации культуры, образования	Изучение мнения получателей услуг	Общеобразовательные школы, учреждения дошкольного и дополнительного образования детей	0-10
4.2	Компетентность персонала организации культуры, образования	Изучение мнения получателей услуг	Общеобразовательные школы, учреждения дошкольного и дополнительного образования детей	0-10
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)			
5.1	Общая удовлетворенность	Изучение мнения	Общеобразовательные	

	Качеством оказания услуг организацией культуры, образования	получателей услуг	школы, учреждения дошкольного и дополнительного образования детей	0-10
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры, образования	Изучение мнения получателей услуг	Общеобразовательные школы, учреждения дошкольного и дополнительного образования детей	0-10
5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, образования размещённой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	Изучение мнения получателей услуг	Общеобразовательные школы, учреждения дошкольного и дополнительного образования детей	0-10
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры, образования	Изучение мнения получателей услуг	Общеобразовательные школы, учреждения дошкольного и дополнительного образования детей	0-10

Конфиденциальность информации:

Результаты работы являются конфиденциальной информацией. Заказчик может использовать материалы работы по своему усмотрению. Исполнитель может использовать материалы работы аналитических отчетов, рейтингов.

Исполнитель не имеет права передавать эти материалы третьим лицам без согласия Заказчика, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации, и по запросам органов исполнительной власти в субъектах Российской Федерации, ведающих вопросами культуры.

Исполнитель не несет ответственность за действия Заказчика по соблюдению последним положений Федерального закона от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных»

Сроки исполнения работ:

Начало выполнения работ – 10 апреля 2018 года

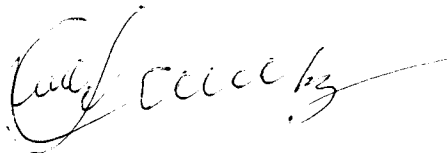
Окончание выполненных работ – 10 октября 2018 года.

Документация, предъявляемая Заказчику:

По окончании работ исполнитель на бумажном и электронном носителе представляет документы:

- 1) перечень учреждений культуры, образования прошедших НОК УК;
- 2) аналитическую справку о результатах независимой оценки качества деятельности, организаций культуры, образования.

**Председатель
общественного совета**



Исмаилов А.М.