

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА  
ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

от 03.02.2016

№ 1

**Об утверждении технического задания на проведение работы по независимой оценке качества работы учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры и искусства, организацией-оператором в 2016 году**

В целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федерального закона Российской Федерации от 21 июля 2014 года № 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»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить техническое задание на проведение работы по независимой оценке качества работы учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры и искусства, организацией-оператором в 2016 году (Приложение №1).
2. ГУК ТО «Объединение центров развития искусства, народной культуры и туризма» (Арбекова Е.В., директор) осуществить независимую оценку качества работы учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры и искусства, в соответствии с техническим заданием на проведение работы по независимой оценке качества работы учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры и искусства.
3. Возложить контроль за проведением независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и искусства на Общественный совет при министерстве культуры и туризма Тульской области (Юдина С.В., председатель).
4. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.
5. Григорьевой Е.С. (помощник министра, ответственный секретарь), разместить приказ на официальном сайте министерства культуры и туризма Тульской области
6. Приказ вступает в силу со дня подписания.

**Заместитель министра-  
директор департамента культуры  
министерства культуры и туризма  
Тульской области**



**И.В. Иванова**

от 01.02.2016 №

**Техническое задание на проведение работы по независимой оценке качества работы учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры и искусства, организацией-оператором в 2016 году**

**1. Наименование проводимой работы**

Проведение работы «Независимая оценка качества работы учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры и искусства».

**2. Объем предоставляемой работы**

№ п/п	Наименование оказываемой работы	Единица измерения (по ОКЕИ)	Объем оказываемой работы
1	Проведение независимой оценки качества работы учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры и искусства	шт.	54

**3. Цели проводимой работы**

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

**4. Условия предоставления работы**

Независимая оценка качества предоставления услуг учреждениями культуры (искусства) проводится организацией-оператором в соответствии с критериями и показателями, утвержденными Общественным советом при министерстве культуры и туризма Тульской области в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

**5. Сроки проведения работы**

Период проведения независимой оценки качества работы учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры и искусства, с 01 марта по 01 декабря 2016 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 работы учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры и искусства, 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 (искусства) по трем направлениям:

- изучение и оценка открытых данных об учреждении культуры (искусства), размещенных в сети «Интернет», в том числе на официальном сайте учреждения (при наличии сайта);

- изучение и оценка данных об учреждении 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 учреждения культуры (искусства).

Оценка должна включать в себя:

- изучение мнения получателей услуг – численность респондентов для опроса при проведении независимой оценки не менее 10800 человек;

- наличие информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

- наличие информации на официальном сайте учреждения культуры (искусства) или, при его отсутствии, на сайте учредителя учреждения культуры (искусства).

## **7. Требования по объему предоставляемых гарантий качества работы**

Выполнять требования нормативных правовых актов в части проведения независимой оценки качества работы учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры и искусства.

## **8. Иные требования к работе и условиям ее проведения**

Все изменения, допущенные организацией-оператором при проведении работы, рассматриваются на заседании Общественного совета при министерстве культуры и туризма Тульской области.

Опрос  
получателей услуг о качестве оказания услуг учреждением культуры

\_\_\_\_\_   
наименование учреждения культуры

*Уважаемый респондент!*

*С целью повышения качества и доступности предоставляемых услуг просим Вас принять участие в опросе.*

*Оцените качество работы учреждения по приведенным ниже критериям.*

*Опрос является анонимным.*

Вопрос опросника	Варианты ответов (V)			
	Полностью не удовлетворен	Частично не удовлетворен	Частично удовлетворен	Полностью удовлетворен
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Открытость и доступность информации об учреждении культуры				
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения				
Время ожидания предоставления услуги. Удобство графика работы организации культуры				
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры				
Удовлетворенность качеством оказания услуг				

Ваши предложения по повышению качества предоставляемой услуги:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Благодарим Вас за участие в опросе!**