**Утверждено**

**протоколом заседания**

**Общественного Совета**

## Бугульминского муниципального района

## Республики Татарстан

**№1 от «20» января 2017 г.**

**Техническое задание**

**Для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры на территории Бугульминского муниципального района.**

**1. Основания для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:**

В соответствии с:

- № 256-ФЗ от 21.07.2014 года «О независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

- Приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. №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»»;

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

- Приказом Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. №2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

- распоряжение Кабинета Министров Республики Татарстан от 10.09.2016 №1985-р.

**2. Виды работ, осуществляемые оператором:**

2.1. Разработка методики сбора, обобщения и анализа информации для целей проведения независимой оценки качества (далее по тексту – НОК) организаций в соответствии с определенными критериями и показателями, особенностями осуществляемой деятельностью организаций (далее по тексту – организаций), определенных Общественным Советом Бугульминского муниципального района» (далее по тексту – ОС) для проведения независимой оценки качества оказания услуг;

2.2. проведение анкетирования (опросов)о качестве оказания услуг;

2.3. Представление информации о результатах проведенной оценке качества оказания услуг организациями социальной сферы в Общественный Совет.

**3. Условия выполнения работ:**

3.1. Сбор, обобщение и анализ информации проводится по критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;

- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

- время ожидания предоставления услуги;

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций;

- удовлетворенность качеством оказания услуг;

3.2. Показатели, характеризующие критерии:

3.2.1. на основе с приказом Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. N 2542  
«Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры")

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N 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](http://ivo.garant.ru/#/document/71014336/entry/1000) Минкультуры России от 20.02.2015 N 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" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187) | официальный  сайт организации культуры | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с [приказом](http://ivo.garant.ru/#/document/71014336/entry/1000) Минкультуры России от 20.02.2015 N 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" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187) | официальный  сайт организации  культуры | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | изучение мнения  получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 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 | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | изучение мнения  получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | изучение мнения  получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового  типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры | изучение мнения  получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового  типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | изучение мнения  получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов) | | | |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры | изучение мнения  получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | изучение мнения  получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов) | | | |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | изучение мнения  получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры | изучение мнения  получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового  типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов) | | | |
| 5.1. | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | изучение мнения  получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового  типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | изучение мнения  получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового  типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 5.3. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового  типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового  типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |

3.3. К сбору и обобщению информации оператор привлекает членов ОС, не являющихся муниципальными служащими.

3.4. Сбор информации от получателей услуг, оказываемых организациями культуры через:

1) Интернет-канал.

Сбор оценок удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры осуществляется путем заполнения в сети «Интернет» специализированных форм опроса (анкет).

2) Виджет на сайте организации культуры.

Сбор оценок осуществляется при помощи виджета – специального раздела, размещаемого на сайте организации культуры, где пользователь сможет ответить на вопросы анкеты.

3) Электронная почта.

Сбор оценок удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры осуществляется путем отправки оператором электронного сообщения с формой анкеты для заполнения получателем услуги и последующей отправкой заполненной анкеты оператору по электронной почте. Использование клиентской базы, имеющейся в распоряжении организации культуры, осуществляется только с согласия данной организации.

4) Опрос по телефону.

Сбор оценок удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры осуществляется оператором путем опроса по телефону получателей услуг конкретных организаций культуры. Использование клиентской базы, имеющейся в распоряжении организации культуры, осуществляется только с согласия данной организации.

5) Установка терминала в организации культуры.

Терминал представляет собой интерактивное устройство, позволяющее получателю оценить качество услуг, непосредственно находясь в организации культуры. Терминал оснащен сенсорным экраном, на котором выводятся вопросы и представлена возможность получателю услуги ответить на данные вопросы.

6) Личный опрос (социологическое исследование).

Каналы сбора информации различаются между собой по степени достоверности получаемых данных, по стоимости и по степени доступности для населения. Оценки ранжируются от 1 до 5, где 1 – очень плохо, а 5 – очень хорошо. Чем выше итоговая оценка, тем предпочтительнее канал сбора данных по соотношению цена-качество.

3.5. Мнения участников опроса учитываются анонимно и используются в обобщенном виде исключительно в исследовательских целях. Организационно-техническая поддержка работы респондентов по заполнению опросов осуществляется оператором. Оператор организует опросы респондентов на базе организации, к которой относится респондент и обеспечивает респонденту возможность заполнения анкетного опроса на бумажном носителе. Оператор обязан при обеспечении процедуры заполнения анкеты респондентом следовать правилам работы с персональными данными, гарантирующими независимость участникам анкетного опроса и анонимность анкетирования.

3.6. Дата начала работ оператором: 01.01.2017 г.

Дата окончания проведения работ оператором: 15.10.2017 г.

3.7. Организация, выполняющая функции оператора не должна быть аффилированной с оцениваемыми организациями. Оператор обязан предпринять специальные действия, чтобы избежать конфликта интересов при проведении оценки.

**4. Порядок выполнения работ.**

4.1. На момент начала выполнения работ оператор предоставляет в ОС для согласования разработанную методику сбора, обобщения и анализа информации. Без согласования методики оператор не может приступать к выполнению работ.

4.2. Оператор согласовывает сроки мероприятий на базе организаций по сбору информации в целях проведения НОК с руководством организаций.

4.3 сбор информации от получателей услуг, оказываемых организациями культуры.

4.4. Обобщение и анализ информации об организациях, подготовка итоговых аналитических материалов, представление Общественный Совет, размещение итоговых аналитических материалов на официальном сайте БМР.

4.5. Оператор информирует Общественный Совет о ходе сбора, обобщения и анализа информации по запросу и в случае невозможности получения достоверной информации о деятельности организации.

**5. Содержание работ.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| П/п | Наименование работ | Содержание работ | Сроки  предоставления  работ |
| 1. | Разработка методики  сбора, обобщения и  анализа информации  для целей  проведения  НОКОД  организаций | 1. Разработка методики сбора, обобщения и анализа информации для целей проведения НОКОД организаций. 2. Согласование распределения обязанностей членов ОС, участвующих в сборе информации для целей проведения НОКОД. 3. Разработка и изготовление листов для сбора информации. 4. Разработка и изготовление анкет для сбора информации. 5. Разработка и согласование с руководством организаций графика мероприятий на базе организаций. | До 1 марта 2017 года |
| 2 | Осуществление  Сбора информации  о качестве  оказания услуг,  организациями культуры | 1. Осуществление сбора информации, касающейся открытости и доступности информации об организации. 2. Организация посещений организаций членами ОС, участвующих в сборе информации для целей проведения НОКОД, заполнение чек листов. 3. Организация опросов респондентов для целей проведения НОКОД на базе организаций. | До 1 сентября  2017 года |
| 3. | Осуществление  обобщения и анализа информации о качестве  оказания услуг организациями культуры; | 1. Обобщение и анализ информации, подготовка аналитических материалов по результатам. 2. Представление аналитических материалов ОС. 3. Размещение аналитических материалов на официальном сайте БМР. | До 15 октября 2017 года |

1. **Перечень оцениваемых организаций, в отношении которых Общественным Советом Бугульминского муниципального района проводится независимая оценка оказания услуг в 2017 году (период март- октябрь 2017 г.)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Вид организации** | **Наименование организации** | **Адрес** | **Контактный телефон** | **Адрес электронной почты** |
| 1 | МБУК  «Межпоселенческая центральная библиотека» | [Центральная детская библиотека муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Бугульминского муниципального района Республики Татарстан](http://bugulma.tatar.ru/rus/tsentralnaya-detskaya-biblioteka-munitsipalnogo.htm) | г.Бугульма, ул.Октябрьская, д. 10 | 4-00-87 | [bug-detskaya-bib@ya.ru](mailto:bug-detskaya-bib@ya.ru) |
| 2 | МБУК  «Межпоселенческая центральная библиотека» | [Забугоровская сельская библиотека-филиал №11 муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Бугульминского муниципального района Республики Татарстан](http://bugulma.tatar.ru/rus/zabugorovskaya-selskaya-biblioteka-filial-11.htm) | 423230  Бугульминский район, д. Забугоровка, ул. Ленина д. 33а |  | [ishkova.alena@yandex.ru](mailto:ishkova.alena@yandex.ru) |
| 3 | МБУК  «Межпоселенческая центральная библиотека» | «[Петровская сельская библиотека-филиал №20 муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Бугульминского муниципального района Республики Татарстан](http://bugulma.tatar.ru/rus/petrovskaya-selskaya-biblioteka-filial-20.htm) | 423217  РТ Бугульминский район, с. Петровка, ул. Центральная, д. 8 |  | anna1960.antonova@mail.ru |
| 4 | МБУК  «Межпоселенческая центральная библиотека» | [Библиотека Дружбы народов муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Бугульминского муниципального района Республики Татарстан](http://bugulma.tatar.ru/rus/biblioteka-druzhbi-narodov-munitsipalnogo.htm). | 423236 РТ, Бугульминский р-н, г. Бугульма, ул. Тукая, 70 | +7(85594) 6-08-98 | [bibldrn@mail.ru](mailto:bibldrn@mail.ru) |
| 5 | МБУК  «Межпоселенческая центральная библиотека» | [Карабашская поселковая библиотека-филиал №12 муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Бугульминского муниципального района Республики Татарстан](http://bugulma.tatar.ru/rus/karabashskaya-poselkovaya-biblioteka-filial-12.htm). | 423229 РТ, Бугульминский р-н, пгт. Карабаш, ул. Вахитова, 17 | +78855945067 | [karabash-biblioteka@mail.ru](mailto:karabash-biblioteka@mail.ru) |
| 6 | СДК МБУ «Централизованная районная клубная система» | Новоалександровский сельский дом кульутры | Бугульминский район, с.Новая Алексндровка, ул.Центральная, д. 2в. | 5-60-49 |  |
| 7 | СДК МБУ «Централизованная районная клубная система» | Зеленорощинский сельский дом культуры | РТ Бугульминский р-н  д. Зелёная Роща, ул. Шоссейная, 9а | 5-62-47 | klubkult@yandex.ru |
| 8 | СДК МБУ «Централизованная районная клубная система» | Ключевский сельский дом культуры | 423221, Республика Татарстан, Бугульминский район,с.Ключи,ул.Озерная, 1а | (85594) 5-86-44 |  |
| 9 | СК МБУ «Централизованная районная клубная система» | Ростовский сельский дом культуры | Бугульминский район, д.Ростовка,ул.Центральная, д. 3 | 5-68-09 |  |
| 10 | СДК МБУ «Карабашский культурный центр» | Иркенский сельский дом культуры | Бугульминский район, д.Иркен, ул.Гафиатуллина д. 1а. | 5-06-71 |  |
| 11 | МБУК  «Межпоселенческая центральная библиотека» | [Зеленорощинская сельская библиотека-филиал № 23 муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Бугульминского муниципального района Республики Татарстан](http://bugulma.tatar.ru/rus/zelenoroshchinskaya-selskaya-biblioteka-filial-23.htm) | Бугульминский район, д. Зеленая Роща, ул. Шоссейная, д. 9а |  | zelenayarosha-bibl@rambler.ru |
| 12 | МБУК  «Межпоселенческая центральная библиотека» | [Библиотека-филиал № 2 муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Бугульминского муниципального района Республики Татарстан](http://bugulma.tatar.ru/rus/biblioteka-filial-2-munitsipalnogo-byudzhetnogo.htm) | Г.Бугульма, ул.Оршанская, д. 8 | 4-65-71 | [bugulmagorbib2@mail.ru](mailto:bugulmagorbib2@mail.ru) |
| 13 | МБУК  «Межпоселенческая центральная библиотека» | [Восточная сельская библиотека-филиал № 15 муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Бугульминского муниципального района Республики Татарстан](http://bugulma.tatar.ru/rus/vostochnaya-selskaya-biblioteka-filial-15.htm) | Бугульминский район, п. Восточный, ул. Гафиатуллина, д. 8б |  | [bogdanova.am@yandex.ru](mailto:bogdanova.am@yandex.ru) |
| 14 | МБУК  «Межпоселенческая центральная библиотека» | [Спасская сельская библиотека-филиал № 26 муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Бугульминского муниципального района Республики Татарстан](http://bugulma.tatar.ru/rus/spasskaya-selskaya-biblioteka-filial-26.htm) | Бугульминский район, с. Спасское, ул. Спасская, д. 16 | 5-90-37 | farxutdinova74@mail.ru |
| 15 | МБУК  «Межпоселенческая центральная библиотека» | [Ключевская сельская библиотека-филиал № 13 муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Бугульминского муниципального района Республики Татарстан](http://bugulma.tatar.ru/rus/klyuchevskaya-selskaya-biblioteka-filial-13.htm) | Бугульминский район, с. Ключи, ул. Озерная, д. 1а |  | [kypinova2008@mail.ru](mailto:kypinova2008@mail.ru) |
| 16 | МБУК | «Бугульминский краеведческий музей» муниципального образования | г.Бугульма, ул. Герцена, д. 88 | 4-44-86 | [bugkraevedmuseum@mail.ru](mailto:bugkraevedmuseum@mail.ru) |
| 17 | СДК МБУ «Централизованная районная клубная система» | Сокольский сельский дом культуры | Бугульминский район, с.Соколка, пер.Центральный, д. 7 | 5-97-15 |  |
| 18 | СК МБУ «Централизованная районная клубная система» | Забугоровский сельский дом культуры | Бугульминский район, д.Забугоровка, ул.Ленина д. 33. | 5-62-45 |  |
| 19 | СДК МБУ «Централизованная районная клубная система» | Ефановский сельский дом культуры | Бугульминский район, д.Ефановка, ул.Советская д. 16. | 5-92-26 |  |
| 20 | СДК МБУ «Централизованная районная клубная система» | Петровский сельский дом культуры | Бугульминский район, д.Петровка, ул.Центральная, д. 8. | 5-76-42 |  |
| 21 | СДК МБУ «Централизованная районная клубная система» | Карабашский сельский дом культуры | Бугульминский район, п.г.т Карабаш ул.Вахитова, д. 17 | 5-06-71 | [кarabash.bug@tatar.ru](mailto:Karabash.bug@tatar.ru) |

1 этап до 01.03.2017

2 этап до 01.09.2017

3 этап до 15.10.2017

Председатель Общественного Совета

Бугульминского муниицпального района Г.Т.Валеева