

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на выполнение работ по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Ржева.

1. Предметом задания является выполнение работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг следующими организациями культуры:
Муниципальное учреждение культуры «Ржевская централизованная библиотечная система» (МУК «Ржевская ЦБС»);
Муниципальное учреждение культуры «Дворец культуры» города Ржева Тверской области (МУК «Дворец культуры» г. Ржева);
Муниципальное учреждение культуры «Городской Дом культуры» города Ржева Тверской области (МУК «Городской Дом культуры» г. Ржева);
Муниципальное учреждение культуры «Клуб железнодорожников» города Ржева Тверской области (МУК «Клуб железнодорожников» г. Ржева);
Муниципальное учреждение «Клуб Текстильщик» города Ржева Тверской области (МУ «Клуб Текстильщик» г. Ржева);
Муниципальное учреждение культуры «Ржевский выставочный зал» (МУК «Ржевский выставочный зал»);

№	Наименование муниципального учреждения культуры – юридического лица	Количество обрабатываемых анкет
1.	Муниципальное учреждение культуры «Ржевская централизованная библиотечная система» (МУК «Ржевская ЦБС»), Тверская обл., г. Ржев, ул. К. Маркса, д.46	150
2.	Муниципальное учреждение культуры «Дворец культуры» города Ржева Тверской области (МУК «Дворец культуры» г. Ржева), Тверская обл., г. Ржев, ул. Чайковского, д.2	150
3.	Муниципальное учреждение культуры «Городской Дом культуры» города Ржева Тверской области (МУК «Городской Дом культуры» г. Ржева), Тверская обл., г. Ржев, ул. Ленинградское шоссе, д.5	150
4.	Муниципальное учреждение культуры «Клуб железнодорожников» города Ржева Тверской области (МУК «Клуб железнодорожников» г. Ржева), Тверская обл. г. Ржев, ул. Б. Спасская, д.15а	150
5.	Муниципальное учреждение «Клуб Текстильщик» города Ржева Тверской области (МУ «Клуб Текстильщик» г. Ржева), Тверская обл. г. Ржев, ул. Чернышевского, д.1	150
6.	Муниципальное учреждение культуры «Ржевский выставочный зал» (МУК «Ржевский выставочный зал»), Тверская обл., г. Ржев, ул. К. Маркса, д.53/4	150
	Итого:	900

2. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как:
- открытость и доступность информации об организации культуры;

- комфортность условий предоставления услуг;
- доброжелательность, вежливость работников организаций культуры;
- удовлетворенность условиями оказания услуг;
- доступность услуг для инвалидов.

3. Выполнение работ осуществляется в соответствии с требованиями приказов Министерства культуры Российской Федерации от 07.03.2017 № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры», от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

4. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг организациями осуществляется по двум направлениям:

- 1) изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» организации;
- 2) изучение мнений получателей услуг.

4.1. При изучении мнений получателей в качестве канала информации услуги используются интернет-канал, анкетирование (самозаполнение онлайн-анкет) пользователей услуг изучаемых организаций и электронная почта (опрос получателей услуг путем отправки электронного сообщения с формой анкеты для заполнения получателем услуги и последующей отправкой заполненной анкеты по электронной почте).

4.2. Исполнитель осуществляет независимую оценку качества условий оказания услуг организациями проводя оценку нижеприведенных критериев с использованием следующих вопросов анкеты:

Критерий 1 – Открытость и доступность информации об организации культуры (максимально 100 баллов).

Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»), перечню информации и требованиям к ней, установленными приказом Министерства культуры 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», включая:

- полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
- дату создания организации, сведения об учреждении (учредителях);
- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);
- структуру организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;
- фамилии, имена отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии);
- сведения о видах предоставляемых услуг;
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной смен (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информацию о материально техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- информацию о планируемых мероприятиях;
- информацию о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;
- результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры;
- план по улучшению качества работы организации;
- информацию, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- информацию, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;
- результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
- план по улучшению качества работы организации.

Максимальная оценка – 30 баллов.

Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Включая:

- посредством телефона;
- посредством электронной почты;
- посредством электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- обеспечение технической возможности выражения получателям услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Максимальная оценка – 30 баллов.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Вопросы в анкете:

«1. Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?»

«2. Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на территории организации?»

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

Максимальная оценка – 40 баллов.

Критерий 2 – Комфортность условий предоставления услуг (максимально 100 баллов).

Данный критерий не применим к театральнo-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1.

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг, включая:

- наличия комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).

Максимальная оценка-50 баллов.

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг. Вопросы в анкете:

«3. Насколько вы удовлетворены комфортностью условий пребывания в организации культуры?»

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

Максимальная оценка – 50 баллов.

Критерий 3 – Доступность услуг для инвалидов (максимально 100 баллов).

3.1 Оборудование территории, прилегающей организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, включая:

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Максимальная оценка – 30 баллов.

Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834.

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной технической и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работникам организации, прошедшим необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Максимальная оценка – 40 баллов.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

«4. Насколько Вы удовлетворены доступностью предоставляемых услуг для инвалидов?»

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

Максимальная оценка – 30 баллов.

Критерий 4 – Доброжелательность, вежливость работников организации (максимально 100 баллов).

Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1.

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирования получателей услуги:

«5. Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование?»

1. Отлично, все устраивает
 2. В целом хорошо
 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
 4. Плохо, много недостатков
 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- Максимальная оценка – 40 баллов.

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию:
«6. Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?»

1. Отлично, все устраивает
 2. В целом хорошо
 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
 4. Плохо, много недостатков
 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- Максимальная оценка – 40 баллов.

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов):

«7. Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации при консультации по телефону или во время ответа на электронные обращения/жалобы?»

1. Отлично, все устраивает
 2. В целом хорошо
 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
 4. Плохо, много недостатков
 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- Максимальная оценка – 20 баллов.

Критерий 5 – Удовлетворенность условиями оказания услуг (максимально 100 баллов).

Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1.

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым:

«8. Могли бы Вы рекомендовать данную организацию своим родственникам и знакомым?»

1. да
2. скорее да
3. скорее нет
4. нет

Максимальная оценка – 30 баллов.

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации:

«9. Насколько Вы удовлетворены графиком работы данной организации?»

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Совершенно неудобно

Максимальная оценка – 20 баллов.

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг):

«11. Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в данной организации?»

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

Максимальная оценка – 50 баллов.

4.2. Получатели услуг могут отказаться от ответов на некоторые из предоставленных вопросов, при этом анкета может считаться принятой, если в ней присутствуют ответы более чем на 30% вопросов.

4.3. Исполнитель осуществляет обобщение полученных результатов проведенной независимой оценки путем анкетирования в разрезе организаций культуры;

4.4. Исполнитель формирует данные о результатах мониторинга отдельно для каждой организации культуры и сводную таблицу, описывающую значения основных показателей и итоговые оценки (рейтинг).

5. Работы выполняются по месту нахождения Исполнителя.

6. Результаты проведенной оценки качества услуг организации предоставляются Заказчику в виде электронного (на электронную почту: ok-rzhev@mail.ru) и бумажного отчета, включающего в себя:

- описание методики, сроков, инструментария и выборочной совокупности для проведения независимой оценки;
- таблицы линейных распределений по всем основным критериям независимой оценки;
- графическая интерпретация результатов оценки;
- составление итогового рейтинга организаций по результатам оценки качества услуг организаций.