



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от 08.07.2016 № 203

г. Новосибирск

О назначении организации – оператора по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

В целях проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Новосибирской области на основании решения заседания общественного совета при министерстве культуры Новосибирской области от 30.06.2016 № 1 «О согласовании организации – оператора по проведению работ в рамках независимой оценки качества оказания услуг библиотеками», распоряжения Правительства Новосибирской области от 14.12.2015 № 523-рп «О результатах конкурса среди социально ориентированных некоммерческих организаций для предоставления субсидий из областного бюджета Новосибирской области с учетом субсидий из федерального бюджета в 2015 году», договора министерства региональной политики Новосибирской области и Областной общественной организацией «Новосибирское библиотечное общество» о предоставлении субсидии социально ориентированной некоммерческой организации Областной общественной организации «Новосибирское библиотечное общество» из областного бюджета Новосибирской области с учетом субсидий из федерального бюджета № 44 от 22.12.2015 г. на реализацию программы «От оценки качества – к качеству результатов», **п р и к а з ы в а ю :**

1. Определить организацию – оператора независимой оценки качества оказания услуг государственными и муниципальными библиотеками Новосибирской области Областную общественную организацию «Новосибирское библиотечное общество».

2. Заключить с Областной общественной организацией «Новосибирское библиотечное общество» соглашение на выполнение работ по независимой оценке качества оказания услуг государственными и муниципальными библиотеками Новосибирской области в рамках определенной субсидии на реализацию программы «От оценки качества – к качеству результатов» по договору № 44 от 22.12.2015 г.

3. Утвердить прилагаемое техническое задание на выполнение работ в рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными и муниципальными библиотеками Новосибирской области в 2016 году.

4. Возложить функции координации и организационного сопровождения независимой оценки качества оказания услуг в сфере культуры Новосибирской области на управление государственной культурной политики (Васин А.А.).

5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

И.о. министра

Ю.В. Зимняков

Приложение
к приказу министерства культуры
Новосибирской области
от 08.07.16 № 203

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

организации на выполнение работ в рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными областными организациями культуры Новосибирской области в 2016 году

Предмет соглашения: выполнение работ по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными и муниципальными библиотеками Новосибирской области (далее - библиотеки).

Место оказания Услуг: Новосибирская область.

Срок оказания Услуг Исполнителем по соглашению в полном объеме: со дня заключения соглашения по 30 ноября 2016 года.

Характеристика услуг:

1. Цели:

1.1. Повышение качества оказания услуг библиотеками.

1.2. Улучшение информированности получателей услуг о качестве оказания услуг библиотеками.

2. Задачи:

2.1. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг библиотеками направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальных сайтах библиотек;
- 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 библиотек.

2.2. Подготовка отчета по результатам сводной информации о качестве оказания услуг библиотеками.

3. Нормативное обоснование сбора данных:

Сбор данных проводится в соответствии с:

- Федеральным законом 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»;
- приказом Минкультуры России от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;
- приказом Минкультуры России от 20.11.2015 №2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления)» (далее – Методические рекомендации);

- приказом Минкультуры России от 20.02.2015 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»;
- нормативно-правовыми актами, регламентирующими размещение информации организациями на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);
- стандартом организации СТО 097790-001-2012 Услуга по информационно-библиотечному обслуживанию пользователей. Общие требования, утвержденным приказом министерства культуры Новосибирской области от 27.12.2012 № 824 (в редакции приказов министерства культуры Новосибирской области 31.05.2013 № 340 и от 09.12.2014 № 728).

4. Перечень библиотек, для проведения в 2016 году независимой оценки качества оказания услуг, утвержденный Общественным советом при министерстве культуры Новосибирской области (протокол от 10.12.2015 № 4).

1) ГАУК НСО «Новосибирская государственная областная научная библиотека»

2) ГБУК НСО «Новосибирская областная детская библиотека им. А.М. Горького»

3) ГБУК НСО «Новосибирская областная юношеская библиотека»

4) ГБУК НСО «Новосибирская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»

5) МКУК «Центральная городская библиотека им. К. Маркса»

6) МКУК «Центральная городская детская библиотека им. А. П. Гайдара»

7) МКУК «Централизованная библиотечная система им. В. Г. Белинского Дзержинского района»

8) МКУК «Централизованная библиотечная система им. А.П. Чехова Железнодорожного района»

9) МКУК «Централизованная библиотечная система им. М. Е. Салтыкова-Щедрина Заельцовского района»

10) МКУК «Централизованная библиотечная система им. Д. С. Лихачева Калининского района»

11) МКУК «Централизованная библиотечная система им. А. С. Макаренко Кировского района»

12) МКУК «Централизованная библиотечная система им. П. П. Бажова Ленинского района»

13) МКУК «Централизованная библиотечная система им. Л. Н. Толстого Октябрьского района»

14) МКУК «Централизованная библиотечная система Первомайского района им. Н. Г. Чернышевского»

15) МКУК «Централизованная библиотечная система им. М. В. Ломоносова Центрального района»

16) МКУК «Централизованная библиотечная система им. Н. К. Крупской Центрального района»

- 17) МКУК Баганского района «Централизованная библиотечная система»
- 18) МКУК города Барабинска Барабинского района Новосибирской области «Централизованная библиотечная система»
- 19) МБУ «Централизованная Библиотечная Система города Бердска»
- 20) МКУК «Доволенская центральная районная библиотека»
- 21) МКУК «Здвинская централизованная библиотечная система»
- 22) МБУК «Централизованная библиотечная система» города Искитима Новосибирской области
- 23) МКУК «Искитимская централизованная библиотечная система»
- 24) МБУ «Централизованная библиотечная система Карасукского района Новосибирской области»
- 25) МКУК «Межпоселенческая библиотека Каргатского района»
- 26) МКУ «Кольванская централизованная библиотечная система»
- 27) МБУК «Кольцовская городская библиотека»
- 28) МКУ Коченевская Централизованная библиотечная система
- 29) МКУК «Кочковская муниципальная библиотека»
- 30) МБУК Краснозерского района Новосибирской области «Межпоселенческая библиотека»
- 31) МКУК города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области «Централизованная библиотечная система»
- 32) МБУК Куйбышевского района «Центральная межпоселенческая библиотека»
- 33) МБУ «Центральная библиотека» (г. Купино)
- 34) МКУК «Маслянинская централизованная библиотечная система»
- 35) МКУК «Мошковская районная централизованная библиотечная система»
- 36) МКУ Новосибирского района Новосибирской области «Централизованная библиотечная система»
- 37) МКУ «Централизованная библиотечная система города Оби»
- 38) МКУК «Централизованная библиотечная система» Северного района Новосибирской области
- 39) МКУК Сузунского района «Сузунская централизованная библиотечная система»
- 40) Районное МБУК «Татарская межпоселенческая библиотека»
- 41) МБУК Тогучинского района «Тогучинская межпоселенческая центральная библиотека»
- 42) МКУК «Убинская районная библиотека» Убинского района Новосибирской области
- 43) МБУ Чановская централизованная библиотечная система
- 44) МКУК «Черепановская централизованная библиотечная система» Черепановского района Новосибирской области
- 45) МКУК «Межпоселенческая библиотека» Чистоозерного района
- 46) МКУК «Библиотека им. С.П.Мосияша» Чистоозерного района
- 47) МКУК Чулымского района «Чулымская межпоселенческая библиотека»

5. Независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим общим критериям (Федеральный закон от 21.07.2014 №256-ФЗ):

- 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.

6. Источники получения информации:

- 1) официальные сайты организаций культуры;
- 2) официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);

3) государственная и ведомственная статистическая отчетность (необходимую открытую информацию, по запросу организации оператора предоставляет Министерство);

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

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

6. В соответствии с настоящим техническим заданием, перечнем работ, календарным планом Исполнитель должен выполнить Работы по сбору и обобщению данных в 47 библиотеках, включая:

1) согласование процедуры проведения сбора данных по каждому способу (опрос получателей услуг с использованием адаптированной анкеты, изучение и оценка данных, размещенных на официальных сайтах библиотек и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru);

2) согласование форм для фиксации первичной информации, обобщения и представления полученных данных;

3) формирование выборки для проведения опросов получателей услуг библиотек в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления), утвержденными Минкультуры России;

4) проведение «полевого этапа» сбора данных в библиотеках;

5) обобщение и представление результатов сбора полученных данных по заранее согласованным отчетным формам.

7. Календарный план.

№ этапа	Содержание работ	Отчетные материалы	Сроки выполнения работ
1.	Согласование с Минкультуры НСО и общественным советом при		Июль

	Минкультуры процедур информации и отчетности	НСО сбора и форм		
1.1.	согласование процедуры проведения сбора данных по каждому способу	Порядки проведения процедуры сбора данных по каждому способу		Июль
1.2.	Согласование анкеты для опроса получателей услуг библиотек	Анкета для опроса получателей услуг библиотек		Июль
1.3.	согласование форм для фиксации первичной информации и для обобщения, представления полученных данных по каждому способу сбора данных	Формы для фиксации первичной информации, обобщения и представления, полученных данных по каждому способу сбора данных		Июль
2.	Проведение «полевого этапа» сбора данных и обработка информации	Заполненные формы по каждому показателю и критерию для каждой библиотеки		Июль - август
2.1.	изучение и оценка данных, размещенных на официальных сайтах библиотек	Таблица 4.3. Методических рекомендаций		Июль
2.2.	изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru .	Таблица 4.2. Методических рекомендаций		Июль
2.3.	проведение анкетирования получателей услуг муниципальных библиотек г. Новосибирска и Новосибирской области,	Таблица 4.1. Методических рекомендаций		Июль - сентябрь
3.	Систематизация и обработка результатов	Таблица 4.4. Методических		Октябрь - ноябрь

	мониторинга, подготовка проектов результатов работ независимой оценки в форме аналитического отчета, включающего рейтинги библиотек, анализ по критериям и показателям для Минкультуры НСО.	рекомендаций	
4.	Представление отчета по результатам сводной информации оказания услуги по заданным формам Минкультуры НСО и на общественном совете при Минкультуры НСО	Результаты в форме таблиц, диаграмм в электронном варианте и в твердой копии	Ноябрь

8. Требования к результатам выполнения Работ.

1) Результатом выполнения Работ является представление полученных данных по заранее согласованной и утвержденной отчетной форме с приложением всех рабочих материалов по 47 библиотекам, в разрезе группировки показателей в соответствии с приказом от 05.10.2015 г. № 2515, по способам оценки на основании Методических рекомендаций по проведению независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры, по каждому показателю.

2) По окончании выполнения работ Оператор предоставляет Министерству и Общественному совету – рейтинги библиотек и аналитический отчет со всеми таблицами и приложениями на бумажном (2 экз.) и электронном (1 экз.) носителях.

3) Рейтинги организаций культуры должны быть представлены:

— по способу оценки в разрезе каждой организации по каждому показателю (методические рекомендации по проведению независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры);

— по каждому критерию указанному в п. 5. Технического задания;

— в разрезе группировки показателей по критериям в соответствии с приказом Минкультуры России от 05.10.2015 № 2515;

— общий рейтинг.

4) Аналитический отчет по итогам выполненных работ должен быть сделан по критериям и показателям по каждой библиотеке отдельно и в целом, содержать анализ всех данных по критериям и показателям, выводы и предложения.