

### Предложения

по техническому заданию организации, осуществляющей сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры Красносулинского района «Межпоселенческая центральная библиотека»

1. Наименование работ:

Сбор, обобщение информации о качестве условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры Красносулинского района «Межпоселенческая центральная библиотека» (при этом используется общедоступная информация об учреждении культуры, размещаемая, в том числе в форме открытых данных на официальном сайте МБУК КСР «МЦБ» (далее МБУК КСР «МЦБ»); проведение социологического исследования по изучению мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг МБУК КСР «МЦБ»);

2. Сроки выполнения: сентябрь-октябрь 2018 года;

3. Целевая группа: жители Красносулинского района, получатели услуг (мужчины и женщины в возрасте от 14 до 60 лет и старше);

4. Учреждение культуры Красносулинского района, в отношении которого проводится независимая оценка качества условий оказания услуг:

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры Красносулинского района «Межпоселенческая центральная библиотека»;

5. Объем анкеты: в исследовании применяется базовая модель, основывающаяся на приказах Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», от 07.03.2017 № 261 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры», Постановлении Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

6. Цель проводимого социологического исследования: изучение мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг МБУК КСР «МЦБ»



7. Задачи исследования:

- проведение комплексного анализа и оценки качества условий оказания услуг МБУК КСР «МЦБ»;
- составление рейтинга учреждений культуры Красносулинского района;
- выявление проблем в предоставлении услуг МБУК КСР «МЦБ».

8. Объект исследования: общественное мнение получателей услуг, предоставляемых МБУК КСР «МЦБ».

9. Предмет исследования: выявление уровня удовлетворенности качеством условий оказания услуг МБУК КСР «МЦБ».

10. Контроль социологического (количественного) исследования: визуальная проверка 100% анкет.

11. Методы исследования: анализ документов и Интернет-ресурсов, методы опроса (анкетирование), статистический метод, системный подход, контент-анализ.

12. Перечень этапов работ и основные требования к их проведению:

*Этап №1.* Разработка инструментария социологического (количественного) исследования:

1.1. Проведение предварительного анализа нормативной правовой информационной базы в сфере предоставления услуг МБУК КСР «МЦБ», в том числе по независимой оценке качества условий оказания услуг МБУК КСР «МЦБ»;

1.2. Разработка инструментария социологического (количественного) исследования (анкета, метод проведения социологического (количественного) исследования – опрос) с учетом положений приказа Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

1.3. Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры не проводится в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства.

*Этап №2.* Проведение социологического (количественного) исследования, подготовка статистических таблиц базовых показателей:

2.1. Проведение анкетирования (опросов) получателей услуг, предоставляемых МБУК КСР «МЦБ»;



2.2.Формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации;

2.3.Анализ общедоступной информации, формируемой в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью, о деятельности МБУК КСР «МЦБ», в отношении которого проводится независимая оценка качества условий оказания услуг, размещаемой, в том числе в форме открытых данных (официальный сайт учреждения, Интернет-ресурсы);

2.4.Формирование статистических таблиц по базовым показателям и рейтингов.

*Этап №3.* Подготовка аналитического отчета по результатам социологического (количественного) исследования.

Отчет предоставляется Общественному совету не позднее 10 календарных дней после окончательного выполнения работ.

Отчет должен содержать следующую информацию:

3.1.Описание и обоснование выбора инструментария проведения социологического (количественного) исследования;

3.2.Описание проведенной выборки, контроля исследований;

3.3.Проведение комплексного анализа и оценка результативности полученных результатов;

3.4.Построение проекта рейтинга по учреждениям культуры Красносулинского района, методика их формирования и обоснование результатов рейтингования (далее интерпритации рейтингов);

3.5.Формирование перечня мероприятий по повышению качества предоставления услуг МБУК КСР «МЦБ», в отношении которого проводилось социологическое исследование.

Организация направляет в Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Красносулинского района результаты (отчет) о проведенной независимой оценке в отчетном периоде и предложения по улучшению качества предоставляемых услуг и работы МБУК КСР «МЦБ», в отношении которого проводилась независимая оценка.