



**МИНИСТЕРСТВО
КУЛЬТУРЫ
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

Красный проспект, д.18, г. Новосибирск, 630007

Тел/факс: (383)223-27-82

E-mail: m-k@nso.ru

www.mk.nso.ru

19.07.2017 № 1283-ДЗ-02-35/30
от _____

Главам
муниципальных районов и
городских округов
Новосибирской области

Начальнику
департамента культуры, спорта и
молодежной политики мэрии
города Новосибирска

О проведении независимой оценки
качества оказания услуг
учреждениями культурно-досугового
типа и музеями

В рамках реализации Указа Президента Российской Федерации от 07.04.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федерального закона № 256-ФЗ от 21.07.2014 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры на 2016-2018 годы», «дорожной карты», утвержденной распоряжением Правительства Новосибирской области от 19.03.2013 № 140-рп (с изменениями), Ведомственного плана мероприятий министерства культуры Новосибирской области по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры на 2016-2018 годы, утвержденного приказом министерства культуры Новосибирской области от 17.06.2016 № 184, на основании протоколов Общественного совета при министерстве культуры Новосибирской области № 4 от 20.12.2016 и № 1 от 13.03.2017, в соответствии с методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Минкультуры России от 07.03.2017 № 261 Общественный совет при министерстве культуры Новосибирской области (далее – Общественный совет) организует в июле-августе 2017 года проведение мероприятий по независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры (далее – независимая оценка качества) в отношении прилагаемых организаций культуры Новосибирской области.

Независимая оценка качества проводится по следующим критериям:

- 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.

Сбор информации для независимой оценки качества осуществляется по направлениям:

- сбор, обобщение и анализ информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры;

- сбор, обобщение и анализ мнения получателей услуг организаций культуры о качестве оказания услуг (заполнение посетителями организаций электронных анкет, размещенных на сайте <https://www.testograf.ru/ru/oprosi/aktualnie/220490a7acbc99ed9.html>).

Сбор, обработку и анализ информации для независимой оценки качества проводит организация – оператор Общество с ограниченной ответственностью "Эмпирика" (контактное лицо Рупп Светлана Валерьевна, т. 8 929 266 06 90).

На сайте министерства культуры Новосибирской области <http://www.mk.nso.ru/> на главной странице размещена информация о проведении независимой оценки и ссылка на сайт <https://www.testograf.ru/ru/oprosi/aktualnie/220490a7acbc99ed9.html>).

Прошу Вас провести мероприятия по созданию условий для проведения независимой оценки качества, в том числе:

- довести информацию о проведении независимой оценки качества организаций культуры, расположенных на территории Вашего района/городского округа/города до сведения глав городских и сельских поселений, руководителей учреждений культуры, населения;

- разместить на главной странице сайтов органов управления, организаций культуры информацию о проведении независимой оценки качества указанных в приложении организаций культуры, ссылку на сайт <https://www.testograf.ru/ru/oprosi/aktualnie/220490a7acbc99ed9.html> и приглашение посетителей сайтов высказать свое мнение об оказываемых услугах этими учреждениями заполнив анкеты, размещенные на сайте <https://www.testograf.ru/ru/oprosi/aktualnie/220490a7acbc99ed9.html>;

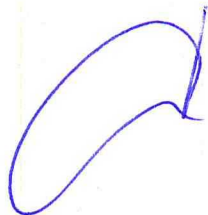
- разместить информацию в местных СМИ о проведении независимой оценки качества организаций культуры с ссылкой на адрес размещения анкеты;

- оказать содействие по организации заполнения анкет посетителями организаций культуры до 1 сентября 2017 года на сайте <https://www.testograf.ru/ru/oprosi/aktualnie/220490a7acbc99ed9.html> (количество анкет для каждого учреждения указано в приложении);

- для осуществления мониторинга заполнения анкет респондентами на сайте <https://www.testograf.ru> обращаться по телефону 8 929 266 06 90 (Рупп Светлана Валерьевна).

Приложение: на 10 л. в 1 экз.

Министр



И.Н. Решетников