

Протокол № 2 от 26.06.2019 года
заседания Общественного совета по проведению независимой
оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере
культуры при Администрации муниципального района Хайбуллинский
район Республики Башкортостан

ПОВЕСТКА:

1. Утверждение перечня организаций подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в сфере культуры в 2019 году;
2. Внесение предложения по техническому заданию для организации-оператора независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

1. Байгужин Ильфат Ришатович –руководитель управления труда, кадров и социальных вопросов АУ «Бурибаевский горно-обогатительный комбинат»;
2. Тагиров Ильнар Сайфуллович – рентгенолаборант ГБУЗ Акъярская Центральная районная больница;
3. Сетчанова Лилия Рашитовна – детская медсестра ГБУЗ Акъярская Центральная районная больница;

Члены Совета:

4. Байбулатов Зиннур Гизитдинович – пенсионер;
5. Рахматуллин Талгат Рафкатович – руководитель ГАУЗ Республиканский санаторий для детей с родителями «Сакмар»;

СЛУШАЛИ:

Байгужин И.Р.:

В целях обеспечения реализации статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" необходимо определить, затем утвердить перечень организаций, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в сфере культуры.

Кроме того, в целях проведения всесторонней и объективной независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, необходимо определить оператора.

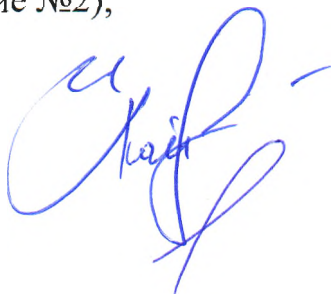
На основании вышеизложенного единогласным решением Общественный совет РЕШИЛ:

1. Утвердить перечень организаций подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в сфере культуры в 2019 году (Приложение №1);

2. Утвердить предложение технического задания для организации-оператора (Приложение №2);

Председатель

Секретарь

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, positioned between the titles and names.

Байгужин И.Р.

Сетчанова Л.Р.

**Перечень организаций подлежащих независимой оценке качества
условий оказания услуг в сфере культуры в 2019 году**

1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Районный дом культуры муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан.

(Предложение)
ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на Оказание услуги по сбору и обобщению информации для проведения
независимой оценки качества условий оказания услуг организациями
культуры

1. Общие сведения

1.1. **Наименование предмета закупки:** проведение сбора и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан (далее – организации) в соответствии с требованиями статьи 36.1. Федерального закона от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

1.2. **Заказчик услуги:** Администрация муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан (далее – администрация).

1.3. **Источник финансирования:** бюджет муниципального образования.

1.4. **Срок оказания услуги:** 30 календарных дней с момента подписания контракта.

2. Цели оказания услуги:

2.1. Предоставление получателям услуг в сфере культуры информации о качестве условий оказания услуг организациями;

2.2. Повышение организациями качества предоставляемых услуг в сфере культуры.

3. Задачи оказания услуги:

3.1. Выявление основных недостатков в работе организаций;

3.2. Выработка предложений по совершенствованию деятельности организаций;

3.3. Повышение уровня открытости и доступности информации о деятельности организаций;

3.4. Повышение конкурентоспособности организаций.

4. Методология оказания услуги:

4.1. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями проводится на основании следующих принципов:

законность;

открытость и публичность;

добровольность участия;

независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;

полнота информации, используемой для проведения независимой оценки;

компетентность и профессионализм лиц, участвующих в сборе информации.

5. Объем услуги:

5.1. Перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 году, и число респондентов-получателей услуг приведены в Приложении № 1 к настоящему Техническому заданию.

6. Порядок сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями:

6.1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляется по каждой организации – юридическому лицу, в отношении которой проводится независимая оценка качества в 2019 году, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг

организациями. Общие критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями утверждены приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» и приведены в Приложении № 2 к настоящему Техническому заданию.

Порядок расчета осуществляется в соответствии с Приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России 11.10.2018) и таблицей «Параметры и значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями сферы культуры».

7. Источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

7.1. Официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций, иные открытые информационные ресурсы организаций;

7.2. Официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

7.3. Наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;

7.4. Результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

обеспечение доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

7.5. Мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации и т.п.).

8. Требования к отчету оператора по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями.

8.1. Оператором представляется в министерство отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг по каждой организации - юридическому лицу, в отношении которой проведена независимая оценка качества в 2019 году, на бумажном носителе и в электронном виде в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте, указанном в пункте 7.2. настоящего Технического задания.

8.2. Отчет об оказанной услуге по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг должен содержать:

перечень организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях организаций;

результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;

значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями (в баллах), рассчитанные в соответствии с Порядком расчета;

основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций.

9. Формы отчетов по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями.

9.1. По каждой организации – юридическому лицу:

- результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг – в формате Excel (предоставляется только в электронном виде);

- результаты обобщения информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, и официальных сайтах организации – в формате Excel (предоставляется только в электронном виде);

- результаты обобщения информации о доступности услуг для инвалидов в формате Excel (предоставляется только в электронном виде);

- текстовый отчет об оказанной услуге по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в формате Word (с оригиналом подписи оператора);

- заключение по результатам наблюдения, контрольной закупки, посещения организации, включая ее обособленные структурные подразделения (филиалы) (с оригиналом подписи оператора или представителя оператора, осуществившего посещение организации) (предоставляется на бумажном носителе).

9.2. Сводный отчет об оказанных услугах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры (с оригиналом подписи оператора) – в формате Word.

Приложение № 1
к Техническому заданию
на оказание услуг по сбору и обобщению
информации для проведения независимой оценки
качества условий оказания услуг организациями
культуры

**Перечень
организаций культуры, в отношении которых проводится
независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 году**

№ п/п	Наименование организации	Юридический адрес организации, месторасположение помещений организации	Контактный телефон, адрес официального сайта, адрес электронной почты
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Районный дом культуры муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан	453800, Республика Башкортостан, Хайбуллинский район, с. Акъяр, пр.С.Юлаева, 43	8(34758)2-15-58 http://haibrdk.ru/

Приложение № 2
к Техническому заданию
на оказание услуг по сбору и обобщению
информации для проведения независимой
оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение	100 баллов	30%	30 баллов

	консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)			
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие 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.)	100 баллов	50%	50 баллов

2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <u><3></u>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - 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	100 баллов	30%	30 баллов
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 текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам	100 баллов	40%	40 баллов

	по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа	100 баллов	40%	40 баллов

	опрошенных получателей услуг)			
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

<1> Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

<2> Данный критерий не применим к театральнo-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

<3> 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 N 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).