

Протокол № 1

заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Курской области

от 14.03.2023 г.

Место проведения: Министерство культуры Курской области

Начало работы: 12.00

Председательствовала: Смородская Л.А., председатель Курской региональной организации профсоюза работников культуры.

Присутствовали члены общественного совета: **Т.Н. Антипенко, Е.С. Карпук, Л.А. Пасечко, О.М. Радин**

Всего: 5 из 5 членов общественного совета

Приглашённые:

Д.В. Занин – начальник управления по организации культурной и образовательной деятельности.

Повестка дня:

1. Определение перечня организаций, подведомственных Министерству культуры Курской области, подлежащих независимой оценке в 2023 году.

2. Рассмотрение технического задания на оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий осуществления, деятельности учреждениями подведомственными Министерству культуры Курской области в 2023 году.

3. Определение оператора по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями сферы культуры, подведомственным Министерству культуры Курской области в 2023 году.

Ход заседания

1. По первому вопросу:

Определение перечня организаций, подведомственных Министерству культуры Курской области, подлежащих независимой оценке в 2023 году слушали Д.В. Занина - начальника управления по организации культурной и образовательной деятельности. Заслушав и обсудив выступление Д.В. Занина, о перечне организаций и сроках проведения независимой оценки качества деятельности организаций культуры в 2023 году.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить перечень организаций и сроки проведения независимой оценки качества деятельности организаций культуры в 2023 году (Приложение 1).

Голосовали:

«за»-5, «против»-0, «воздержались» -0

2. По второму вопросу:

Рассмотрение технического задания на оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий осуществления, деятельности учреждениями подведомственными Министерству культуры Курской области в 2023 году, слушали Д.В. Занина – начальника управления по организации культурной и образовательной деятельности.

Заслушав и обсудив выступление Д.В. Занина, рассмотрев техническое задание на оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий осуществления, учреждений культуры (Приложение 2).

РЕШИЛИ:

1. Принять техническое задание на оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий осуществления, деятельности учреждениями культуры подведомственными комитету по культуре Курской области в 2023 году.

Голосовали:

«за»-5, «против»-0, «воздержались» -0

3. По третьему вопросу:

Определение оператора по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями сферы культуры, подведомственным Министерству культуры Курской области в 2023 году.

Заслушав и обсудив выступление Д.В. Занина, рассмотрев коммерческие предложения операторов по проведению независимой оценки качества.

РЕШИЛИ:

1. Определить оператором по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями сферы культуры, подведомственным Министерству культуры Курской области, частное образовательное учреждение высшего образования «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса».

Голосовали:

«за»-5, «против»-0, «воздержались» -0

Председатель общественного
совета



Л.А. Смородская

Приложение № 1

№ п/п	Наименование организации	Адрес, сайт	Ф.И.О. руководителя, телефон
1	Областное бюджетное учреждение культуры «Курский областной Дом народного творчества» с филиалами	г. Курск, ул. Советская, д.93 https://odnt46.ru/	Русанов Владимир Викторович, Тел. 8(4712) 44-64-20
2	Областное бюджетное учреждение культуры «Курскоблкиновидеофонд»	г. Курск, ул. Зеленая,49 www.kurskonb.ru	Лунин Денис Геннадьевич, Тел. 8 (4712)70-17-30

Техническое задание

1. **Объект закупки:** Оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, подведомственными Министерству культуры Курской области.

2. Основания для проведения независимой оценки качества деятельности организаций сферы культуры:

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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»;

- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344 Н «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»;

- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

3. Виды работ:

1) проведение анкетирования (дистанционно) 30 процентов респондентов от общего числа всех участников организаций в сфере культуры (сотрудников и потребителей услуг);

2) проведение экспертизы официальных сайтов учреждений культуры, подведомственными Министерству культуры Курской области;

3) проведение оценки условий доступности услуг для инвалидов.

4. Содержание работ:

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, подведомственными Министерству культуры Курской области проводится в соответствии Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», по следующим показателям:

I. 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:

- на информационных стендах в помещении организации,

- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

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 электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы": получение 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)

II. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг":

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.)

2.2. Время ожидания предоставления услуги

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

III. Критерий "Доступность услуг для инвалидов":

3.1. 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

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 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)

IV. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации":

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)

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа 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)

V. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

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)

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

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

5. Объём оказываемых услуг

В соответствии с настоящим Техническим заданием Исполнитель должен оказать Услуги в отношении 4 организаций в сфере культуры, подведомственных Министерству культуры Курской области:

1. Областное бюджетное учреждение культуры «Курский областной Дом народного творчества» (с филиалами);
2. Областное бюджетное учреждение культуры «Курскоблкиновидеопонд».

6. Сроки выполнения работ.

Исполнитель выполняет работы до 29 сентября 2023 г. с момента заключения Контракта.

7. Документация, предъявляемая Заказчику:

По окончании работ Исполнитель на бумажном и электронном носителе представляет Заказчику:

Отчет о результатах оказанных услуг по каждой организации сферы культуры (далее - организация), который должен содержать:

- перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;
- результаты обобщения информации, размещённой на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций;
- результаты удовлетворённости граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объём и параметры выборочной совокупности респондентов;
- значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры;
- основные недостатки в работе организаций культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;
- выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры;
- сформированный рейтинг организаций в сфере культуры, подведомственных Министерству культуры Курской области, охваченных независимой оценкой качества условий оказания услуг в 2023 году, по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры и иную информацию по усмотрению исполнителя.