

Протокол № 1

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

от 17.05.2021 г.

Место проведения: комитет по культуре 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 развитию профессионального искусства, образования, библиотечного дела, народной культуры и взаимодействия с муниципальными органами управления культуры.

Повестка дня:

1. Определение перечня организаций, подведомственных комитету по культуре Курской области, подлежащих независимой оценке в 2021 году.

2. Рассмотрение технического задания на оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий осуществления деятельности учреждениями подведомственными комитету по культуре Курской области в 2021 году.

3. Определение оператора по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями сферы культуры, подведомственным комитету по культуре Курской области в 2021 году.

Ход заседания

1. По первому вопросу:

Определение перечня организаций, подведомственных комитету по культуре Курской области, подлежащих независимой оценке в 2021 году слушали Д.В. Занина - начальника управления по развитию профессионального искусства, образования, библиотечного дела, народной культуры и взаимодействия с муниципальными органами управления культуры. Заслушав и обсудив выступление Д.В. Занина, о перечне организаций и сроках проведения независимой оценки качества деятельности организаций культуры в 2021 году.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить перечень организаций и сроки проведения независимой оценки качества деятельности организаций культуры в 2021 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 подведомственным комитету по культуре Курской области в 2021 году, слушали Д.В. Занина – начальника управления по развитию профессионального искусства, образования, библиотечного дела, народной культуры и взаимодействия с муниципальными органами управления культуры.

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 подведомственным комитету по культуре Курской области в 2021 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 комитету по культуре Курской области в 2021 году.

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

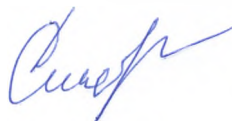
РЕШИЛИ:

1. Определить оператором по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями сферы культуры, подведомственным комитету по культуре 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

Областное бюджетное учреждение культуры «Курская областная государственная филармония»

Областное бюджетное учреждение культуры «Курский областной краеведческий музей»

Областное бюджетное учреждение культуры «Курский государственный драматический театр имени А.С. Пушкина»

Областное бюджетное учреждение культуры «Курская государственная галерея имени А.А. Дейнеки

Техническое задание

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

2. Основания для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций:

- 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 комитету по культуре 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 комитету по культуре 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:

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;

- 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 комитету по культуре Курской области:

1. Областное бюджетное учреждение культуры «Курская областная государственная филармония»;
2. Областное бюджетное учреждение культуры «Курский областной краеведческий музей»;
3. Областное бюджетное учреждение культуры «Курский государственный драматический театр имени А.С. Пушкина»;
4. Областное бюджетное учреждение культуры «Курская государственная галерея имени А.А. Дейнеки».

6. Сроки выполнения работ.

Исполнитель выполняет работы до 30 сентября 2021 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 комитету по культуре Курской области, охваченных независимой оценкой качества условий оказания услуг в 2021 году, по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры и иную информацию по усмотрению исполнителя.