

Протокол № 6

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Нагорского района

пгт. Нагорск

28.04.2021

Присутствовали:

Совет в составе:

**НОВОСЕЛОВА**

**Ольга Николаевна**

главный редактор газеты «Нагорская жизнь», председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Нагорского района, председатель Общественного совета

**ТОЛМАЧЕВА**

**Надежда Васильевна**

председатель Нагорского районного Совета ветеранов, заместитель председателя Общественного совета

**ИСУПОВА**

**Наталья Николаевна**

председатель совета Нагорского отделения «Истоки» Кировской областной детской общественной организации «Юность Вятского края», секретарь Общественного совета

**ПУГАЧЕВСКИЙ**

**Константин Георгиевич**

председатель Нагорского районного общества инвалидов, член Общественного совета

**РЫЧКОВА**

**Галина Павловна**

пенсионер, член общественного совета

Приглашенные:

**ВИКТОРОВА**

**Евгения Витальевна**

начальник Управления культуры

**КОСТЫЛЕВА**

**Светлана Михайловна**

ведущий специалист Управления культуры

**УСАТОВА**

**Елена Михайловна**

директор МКУК «РЦНТ»

**МАЛЫГИНА**

**Ольга Витальевна**

директор МКОУ ДО «Детская школа искусств»

**ГРИГОРЕНКО**

**Екатерина Петровна**

директор МКУК ЦБС

## Повестка:

1. Проведение независимой оценки качества в учреждениях культуры Нагорского района.
  - 1.1. Об утверждении Перечня учреждений культуры Нагорского района, в отношении которых будет проведена НОК в 2021 году.
  - 1.2. Определение оператора по сбору и анализу данных по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры Нагорского района.
2. Принятие решения.

### **1. Проведение независимой оценки качества в учреждениях культуры Нагорского района.**

#### **1.1. Об утверждении Перечня учреждений культуры Нагорского района, в отношении которых будет проведена НОК в 2021 году**

Выступила Викторова Е.В., которая рассказала о том, какие организации должны принимать участие в НОК. По предложению Управления культуры проведение НОК в 2021 году может быть проведено в отношении одной организации – Муниципальное казенное учреждение культуры «Районный центр народного творчества! П. Нагорск. Согласно законодательству (ФЗ от 05.12.2017 № 392-ФЗ) независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводится общественными советами не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одной и той же организации.

Предложено утвердить данный перечень: за - все члены совета, против, воздержались - нет. Принято - единогласно.

#### **1.2. Определение оператора по сбору и анализу данных по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры Нагорского района**

Костылева С.М. пояснила, согласно ФЗ от 05.12.2017 № 392-ФЗ для проведения опроса по НОК сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры осуществляет организация, называемая оператором.

Предложено провести поиск организации-оператора до 01.06.2021 года, заключить договор (контракт) с данной организацией по сбору и обобщению информации по НОК.

После проведения процедуры сбора и обобщения информации по НОК, которую представит оператор, провести заседание Общественного совета по рассмотрению результатов и подготовке плана на 2022 год.

Определить техническое задание оператору. Приложение 1.

Предложено принять данную информацию к сведению: за - все члены совета, против, воздержались - нет. Принято – единогласно.

## **2. Решили:**

1. Утвердить Перечень учреждений культуры Нагорского района, в отношении которых будет проведена НОК в 2021 году.
2. Определить оператора по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры до 15 августа 2021 года согласно определенного технического задания.

Председатель Общественного  
совета

Секретарь Общественного совета

«18» апреля 2021 г.



О.Н. Новоселова

Н.Н. Исупова

## ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по сбору, изучению, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организацией в сфере культуры муниципального образования Нагорский муниципальный район Кировской области

### 1. Общие сведения

Наименование предмета закупки: оказание услуг по сбору, изучению, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организацией культуры: Муниципальное казенное учреждение культуры «Районный центр народного творчества» п. Нагорск (сокращенно МКУК «РЦНТ») для проведения независимой оценки качества предоставления услуг Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Нагорского района.

### 2. Цель оказания услуг

2.1. Целью оказания Услуг является получение сведений о качестве условий оказания услуг организациями культуры на основе общедоступной информации и улучшения информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

### 3. Наименование, виды услуг

3.1. Перечень организаций в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг приведён в Приложении к настоящему Техническому заданию.

3.2. В соответствии с настоящим техническим заданием необходимо:

- 1) провести сбор и обобщение данных для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг, формирование баз данных;
- 2) обработать и проанализировать информацию, полученную в ходе сбора данных для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг.

### 4. Основания для оказания услуг

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 г. № 3612-1.

Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Постановление 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».

Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и медико-социальной экспертизы».

Приказ Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

Приказ Минфина России от 21 июля 2011 г. № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, её размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта».

## 5. Основные этапы и содержание оказываемых услуг

№	Наименование этапа	Содержание	Отчётные документы
1.	Изучение и проверка данных независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Нагорского муниципального района на общедоступных информационных ресурсах организаций подлежащих проведению независимой оценки. Организация сбора информации по каналам сбора информации (интернет, телефон, электронная почта).	1. Изучение и проверка данных размещённых на общедоступных информационных ресурсах организаций культуры. 2. Изучение и проверка данных удовлетворённости получателей услуг. 3. Работа по организации сбора информации по оценке удовлетворённости получателей услуг.	
2.	Осуществление сбора информации. Обобщение информации и формирование массива данных для обработки.	1. Сбор оценок качества условий оказываемых услуг. 2. Формирование оценочных таблиц в соответствии с Техническим заданием.	
3.	Обработка информации. Подготовка аналитического отчёта.	1. Анализ данных по информации размещённой на общедоступных информационных ресурсах. 2. Анализ данных удовлетворённости условиями оказываемых услуг. 3. Подготовка аналитического отчёта.	Аналитический отчёт по результатам оказанных услуг.

## 6. Требования к оказываемым услугам

6.1. Требования к используемым критериям оценки качества.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры проводится по таким общим критериям, как:

- 1) открытость и доступность информации об организации культуры;
- 2) комфортность условий предоставления услуг;
- 3) доступность услуг для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников организации;
- 5) удовлетворённость условиями оказания услуг.

#### 6.2. Требования к используемой информации.

Для проведения сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры используются:

- 1) официальные сайты организаций, в информационно-коммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций культуры;
- 2) результаты изучения условий оказания услуг организациями культуры (наблюдение, посещение образовательной организации);
- 3) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации, и пр.).

Используемые информационные источники должны быть открытыми, а также предусматривать возможность уточнения и (или) проверки представляемых данных (ведомственной статистики, базы данных, мнения получателей услуг и т.п.).

#### 6.3. Требования к методике сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

6.3.1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры должна выполняться с использованием инструментария, включающего:

- порядок сбора информации;
- методику анализа информации, в том числе описание структуры базы данных, содержащей собранную информацию, алгоритмы, информационные технологии обработки информации (при необходимости).

6.3.2. Совокупность инструментария по сбору информации должна позволить получить объективную информацию о качестве условий оказания услуг организациями культуры для формирования результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и предложений об улучшении их деятельности.

6.3.3. Оценка содержания и формы представления информации о деятельности организаций, размещаемой на официальных сайтах оцениваемых организаций, выполняется в соответствии с требованиями, установленными приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

#### 6.4. Требования к формированию и хранению баз данных.

6.4.1. Исполнитель обеспечивает размещение и хранение (до истечения надобности либо до передачи материалов Заказчику) в электронном виде материалов фото- и/или видеозаписи, полученных в результате оценки соответствия информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры на своих ресурсах, с возможностью доступа к ним в течение всего срока нахождения данных материалов на ресурсах Исполнителя, руководителей и ответственных лиц организаций, в отношении которых проводится независимая оценка, а также ответственных за проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры лиц Заказчика.

6.4.2. Исполнитель обеспечивает размещение и хранение (до истечения надобности либо до передачи материалов Заказчику) в электронном виде материалов, полученных в результате оценки соответствия информации о деятельности организаций, в отношении которых осуществляется независимая оценка, размещённой на сайтах этих организаций на своих

ресурсах с возможностью доступа к ним в течение всего срока нахождения данных материалов на ресурсах Исполнителя, руководителей и ответственных лиц организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг, а также ответственных за проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры лиц Заказчика. Материалы оценки соответствия информации о деятельности организаций, размещённой на сайтах организаций размещаются и хранятся в виде электронных ссылок на веб-страницы сайта содержащих информацию в соответствии с установленным нормативными правовыми актами Перечнем информации в Приложении 1 к расчёту показателя 1.1 для организаций культуры Примеров расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

6.4.3. Исполнитель обеспечивает размещение и хранение (до истечения надобности либо до передачи материалов Заказчику) в электронном виде материалов, полученных в результате оценки наличия на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование на своих ресурсах, с возможностью доступа к ним в течение всего срока нахождения данных материалов на ресурсах Исполнителя, руководителей и ответственных лиц организаций, в отношении которых проводится независимая оценка, а также ответственных за проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры лиц Заказчика. Материалы оценки соответствия информации о деятельности организаций, размещённой на сайтах организаций размещаются и хранятся в виде электронных ссылок на веб-страницы сайта содержащих информацию о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг в соответствии с Приказом Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

6.4.4. Для выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры, Исполнитель разрабатывает анкету с учётом рекомендаций Приказа Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы». Анкета заполняется получателями услуг организации культуры непосредственно на бланке, изготовленном Исполнителем либо путём проведения онлайн анкетирования. Исполнитель предоставляет организациям культуры доступ к онлайн-анкете размещённой на ресурсах Исполнителя. Исполнитель обеспечивает размещение и хранение (до истечения надобности либо до передачи материалов Заказчику) электронных сканов анкет (в случае анкетирования на бумажных бланках) или базы онлайн-анкет с возможностью доступа к ним, в течение всего срока нахождения данных материалов на ресурсах Исполнителя, руководителей и ответственных лиц организаций, в отношении которых проводится независимая оценка, а также ответственных за проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры лиц Заказчика.

6.4.5. Исполнитель обеспечивает размещение и хранение (до истечения надобности либо до передачи материалов Заказчику) в электронном виде материалов фото- и/или видеofиксации, полученных в результате оценки обеспечения в организации комфортных условий оказания услуг на своих ресурсах с возможностью доступа к ним в течение всего срока нахождения данных материалов на ресурсах Исполнителя, руководителей и ответственных лиц организаций, в отношении которых проводится независимая оценка, а также ответственных за проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры лиц Заказчика.

6.4.6. Исполнитель обеспечивает размещение и хранение (до истечения надобности либо до передачи материалов Заказчику) в электронном виде материалов фото- и/или видеofиксации, полученных в результате оценки оборудования территории, прилегающей к зда-

ниям организации культуры и помещений с учётом доступности для инвалидов, а также обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, на своих ресурсах с возможностью доступа к ним в течение всего срока нахождения данных материалов на ресурсах Исполнителя, руководителей и ответственных лиц организаций, в отношении которых проводится независимая оценка, а также ответственных за проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры лиц Заказчика.

6.5. Требования к результатам сбора и обобщения информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

6.5.1. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организация культуры должны обеспечить информационную потребность различных групп пользователей для решения актуальных профессиональных и личных задач.

6.5.2. Результатом работы оператора по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг является аналитический отчёт, оформленный в соответствии с требованиями Постановления 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».

6.5.3. Отчёт составляется для каждой организации.

6.5.4. Отчёты формируются в текстовом редакторе в формате, совместимом с MS Office 2010 с использованием шрифта Times New Roman размером 14 кеглей, одинарным межстрочным интервалом. Начало абзаца устанавливается через 12,7 мм от границы левого поля документа. Листы документа должны быть пронумерованы.

Размеры полей каждого листа документа должны быть, мм:

20 - левое;

15 - правое;

20 - верхнее;

20 - нижнее.

Электронный массив данных предоставляется в формате, совместимом с программным обеспечением Microsoft Excel.

6.5.5. Отчёты должны включать как текстовые комментарии, так и обработанные данные в виде таблиц (графики, диаграммы, слайды и пр.). Исполнитель не должен претендовать на авторские права материалов, полученных за счёт Заказчика.

6.5.6. Отчёты представляются в адрес Заказчика в электронной форме.

**Перечень организаций, подлежащих проведению независимой оценки качества условий оказания услуг**

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес учреждения, Ф.И.О. руководителя	E-mail, телефон