

ПРОТОКОЛ № 2

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Гумбетовского района

Дата проведения: 14 апреля 2025 года.

Присутствовали:

Члены комиссии: Абдулаева З.М., Абдулкадыров Н.Ш., Амагаев А.А., Булатханов У.А., Магомеднуров С.Х.

Повестка дня:

1. О перечне организаций, подлежащих процедуре НОК.
2. Утверждение плана работы Общественного совета по проведению НОК в 2025 году.
3. Утверждение критериев по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры Гумбетовского района.
4. Утверждение графика проведения НОК в 2025 году.
5. Согласование даты проведения очередного заседания Общественного совета по НОК.

СЛУШАЛИ:

По первому вопросу выступил председатель Общественного совета (ОС) Амагаев А.А. Он ознакомил членов совета со списком учреждений культуры, которые должны пройти в 2025 году независимую оценку качества условий оказания услуг (далее – НОК). В муниципальном районе 15 муниципальных учреждений культуры, которые должны пройти НОК в 2025 году. Предложил провести данную оценочную процедуру в 3 и 4 квартале 2025 года. Ознакомил членов Общественного совета с перечнем организаций, которые пройдут НОК в 2025 году. Охват НОК организациями культуры района должен составить 100% организаций.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить перечень организаций в сфере культуры Гумбетовского района, в отношении которых будет проводиться НОК в 2025 году (Приложение № 1).
2. Поместить перечень учреждений культуры, подлежащих НОК на официальном сайте учредителя и в сети «Интернет» www.bus.gov.ru.

Голосование: «за» - 5 чел., «против» - нет, «воздержались» - нет.

СЛУШАЛИ: По второму вопросу выступила секретарь Общественного совета Абдулаева З.М., которая предложила рассмотреть проект плана работы Общественного совета НОК на 2025 год.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить план работы Общественного совета НОК на 2025 г. (Приложение № 2).

Голосование: «за» - 5 чел., «против» - нет, «воздержались» - нет.

СЛУШАЛИ: По третьему вопросу выступил член совета Магомеднуров С.Х., который ознакомил с приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», который утвердил следующие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг;
- доступность услуг для инвалидов.

РЕШИЛИ:

1. За основу оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Гумбетовского района в 2025 году использовать критерии, утвержденные приказом Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 (Приложение № 3).

Голосование: «за» - 5 чел., «против» - нет, «воздержались» - нет.

СЛУШАЛИ: По четвертому вопросу выступила Абдулаева З.М., секретарь Общественного совета, которая представила на рассмотрение присутствующих график проведения НОК организациями культуры Гумбетовского района в 2025 году.

РЕШИЛИ:

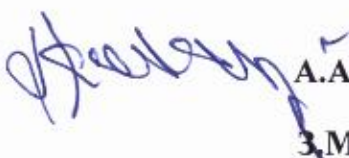
1. Утвердить график проведения НОК организациями культуры Гумбетовского района в 2025 году (Приложение № 4).

СЛУШАЛИ: По пятому вопросу выступил Амагаев А.А., председатель Общественного совета по проведению НОК, который предложил провести очередное заседание 23 апреля 2025 года.

РЕШИЛИ:

1. Провести очередное заседание Общественного совета по НОК 23 апреля 2025 года.

Председатель Общественного совета

 А.А. Амагаев

Секретарь Общественного совета

З.М. Абдулаева

Перечень
организаций в сфере культуры Гумбетовского района, в отношении которых
будет проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг в 2025 году

№ п/п	Наименование организации
1.	Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры и библиотечного обслуживания муниципального района «Гумбетовский район»
2.	Муниципальное казенное учреждение культуры администрации сельского поселения «сельсовет «Мехельтинский», «Мехельтинский культурно – досуговый центр» с. Мехельта
3.	Муниципальное казенное учреждение культуры администрации сельского поселения «сельсовет «Аргванинский», «Аргванинский культурно – досуговый центр» с. Аргвани
4.	Муниципальное казенное учреждение культуры администрации сельского поселения «сельсовет «Игалинский», «Игалинский культурно – досуговый центр» с. Игали
5.	Муниципальное казенное учреждение культуры администрации сельского поселения «сельсовет «Шабдухский», «Шабдухский межпоселенческий культурно – досуговый центр» с. Шабдух
6.	Муниципальное казенное учреждение культуры администрации сельского поселения «сельсовет «Цилитлинский», «Цилитлинский межпоселенческий культурно – досуговый центр» с. Цилить
7.	Муниципальное казенное учреждение культуры администрации сельского поселения «сельсовет «Арадирихский», «Арадирихский культурно – досуговый центр» с. Арадирих
8.	Муниципальное казенное учреждение культуры администрации сельского поселения «село Ингиши», «Ингишинский культурно – досуговый центр» с. Ингиши
9.	Муниципальное казенное учреждение культуры администрации сельского поселения «село Тлярата» «Тляратинский культурно – досуговый центр» с. Тлярата
10.	Муниципальное казенное учреждение культуры администрации сельского поселения «село Данух», «Данухский культурно – досуговый центр» с. Данух
11.	Муниципальное казенное учреждение культуры администрации сельского поселения «село Чирката», «Чиркатинский культурно – досуговый центр» с. Чирката
12.	Муниципальное казенное учреждение культуры администрации сельского поселения «село Нижнее Инхо», «Нижнее Инховский культурно – досуговый центр с. Нижнее Инхо
13.	Муниципальное казенное учреждение культуры администрации сельского поселения «село Верхнее Инхо», «Верхне-Инховский культурно-досуговый центр» с. Верхнее Инхо
14.	Муниципальное казенное учреждение культуры администрации сельского поселения «село Читль», «Читлинский культурно – досуговый центр» с. Читль
15.	Муниципальное казенное учреждение культуры администрации сельского поселения «село Киятль», «Киятлинский культурно-досуговый центр» с. Киятль

ПЛАН
работы Общественного совета по проведению независимой оценке качества
условий оказания услуг организациями культуры Гумбетовского района на 2025 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственный	Срок исполнения
1.	Проведение заседаний Общественного совета по НОК	Председатель Общественного совета	По мере необходимости
2.	Утвердить план работы Общественного совета по проведению НОК на 2025 год	Секретарь Общественного совета	Апрель 2025 года
3.	Определение перечня организаций, подлежащих процедуре НОК	Председатель Общественного совета	Апрель 2025 года
4.	Утверждение графика проведения НОК на 2025 год	Председатель Общественного совета	Апрель 2025 года
5.	Утверждение показателей, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	Председатель Общественного совета	2 квартал 2025 года
6.	Определение организации-оператора для проведения НОК в 2025 году	Председатель Общественного совета	2 квартал 2025 года
7.	Формирование предложений для разработки технического задания для организации-оператора	Председатель Общественного совета	2 квартал 2025 года
8.	Изучение предложений организации-оператора по проведению НОК	Председатель Общественного совета	2 квартал 2025 года
9.	Рассмотрение проектов документации о закупках работ, услуг, а также проекта муниципального контракта с организацией-оператором на выполнение работ, по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг	Председатель Общественного совета	2-3 квартал 2025 года
10.	Проведение НОК с учетом информации, представленной оператором	Председатель Общественного совета	3-4 квартал 2025 года
11.	Утверждение результатов НОК организаций культуры Гумбетовского района за 2025 год	Председатель Общественного совета	В соответствии с графиком прове- дения НОК
12.	Составление предложений по улучшению деятельности организаций культуры	Председатель Общественного совета	4 квартал 2025 года
13.	Предоставление в органы местного самоуправления результатов НОК и предложений по улучшению деятельности организаций культуры района	Председатель Общественного совета	4 квартал 2025 года
14.	Размещение информации о результатах НОК на официальном сайте учредителя,	Председатель Общественного совета	Постоянно

	на официальном сайте www.bus.gov.ru и на сайтах организаций культуры района		
15.	Разработка и утверждение плана мероприятий по улучшению качества работы организаций культуры Гумбетовского района	Общественный совет, Управление культуры	4 квартал 2025 года
16.	Размещение плана мероприятий по улучшению качества работы организаций культуры Гумбетовского района на официальном сайте администрации МР «Гумбетовский район», на сайтах учреждений культуры и на официальном сайте www.bus.gov.ru	Администрация МР «Гумбетовский район», руководители муниципальных организаций культуры	4 квартал 2025 года
17.	Контроль за выполнением плана мероприятий и учёт результатов при оценке эффективности работы руководителей учреждений культуры	Управление культуры, администрации сельских поселений	Постоянно
18.	Ознакомление членов Общественного совета с нормативными правовыми документами по НОК организаций культуры	Председатель Общественного совета	Постоянно
19.	Утверждение плана работы Общественного совета на 2026 год	Председатель Общественного совета	Декабрь 2025 года

Председатель Общественного совета

А.А. Амагаев

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

N п/п	Показатель	Макси- мальная величина	Значи- мость показа- теля	Значение по- казателя с уче- том его значи- мости
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 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)	100 баллов	30%	30 баллов
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	100 баллов	50%	50 баллов

	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	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. <3>	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 по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	100 баллов	40%	40 баллов

	- 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 опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
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 театрально-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).

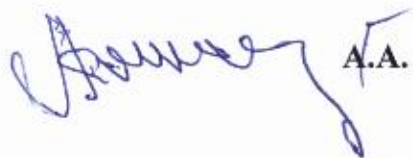
Источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официальных сайтов организаций социальной сферы в сети "Интернет", информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций;
- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;
- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;
- опрос получателей услуг.

ГРАФИК
проведения независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры Гумбетовского района в 2025 году

№ п/п	Процедура НОК организациями культуры	Сроки проведения
1.	Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Гумбетовского района	Июнь-Август
2.	Утверждение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Гумбетовского района	Сентябрь-Ноябрь

Председатель Общественного совета



А.А. Амагаев