

ПРОТОКОЛ № 3

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

Дата проведения: 23 апреля 2025 года.

Присутствовали:

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

Приглашенные: Курамагомедов М.Б. – начальник МКУ «Управление культуры и библиотечного обслуживания муниципального района «Гумбетовский район».

Повестка дня:

1. О рассмотрении технического задания для организации, которая будет осуществлять сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры Гумбетовского района (организации-оператора).
2. Об организации работы по определению потенциальной организации-оператора по проведению НОК условий оказания услуг организациями в сфере культуры Гумбетовского района в 2025 году.
3. О согласовании анкеты для проведения опроса получателей услуг в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Гумбетовского района в 2025 году.

СЛУШАЛИ: По первому вопросу слушали Амагаева Абдулмажида Асламхановича, председателя Общественного совета по проведению НОК организаций в сфере культуры Гумбетовского района. - Для проведения НОК организаций в сфере культуры района для организации-оператора необходимо разработать техническое задание. Прошу рассмотреть предлагаемый проект (приложение № 1).

РЕШИЛИ:

1. Утвердить техническое задание для проведения НОК условий оказания услуг организациями в сфере культуры Гумбетовского района на 2025 год. (Приложение № 1).

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

СЛУШАЛИ: По второму вопросу докладывал председатель Общественного совета по проведению НОК условий оказания услуг организациями в сфере культуры Гумбетовский района Амагаев А.А.

В соответствии с нормативными документами необходимо определить организацию-оператора, ответственного за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

В соответствии со ст. 11 392-ФЗ от 05.12.2017 г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения НОК условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» операторами не могут быть государственные и муниципальные организации, оказывающие гражданам услуги в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, а также негосударственные организации, оказывающие гражданам услуги в указанных сферах за счет средств бюджетов бюджетной системы Российской Федерации.

РЕШИЛИ:

1. Секретарю Общественного совета по проведению НОК организаций в сфере культуры Гумбетовского района Абдулаевой З.М.:
 - подготовить перечень потенциальных организаций-операторов по проведению НОК условий оказания услуг организациями культуры Гумбетовского района РД, соответствующих требованиям 392-ФЗ в срок до 19.05.2025 г.
 - подготовить проект письма-запроса потенциальным операторам для обоснования начальной цены контракта в срок до 06.05.05.2025 г.

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

СЛУШАЛИ: По третьему вопросу выступила Абдулаева З.М., секретарь Общественного совета по проведению НОК. Она сказала, что в рамках проведения НОК условий оказания услуг учреждениями культуры района будет проведено анкетирование получателей услуг. Абдулаева З.М. ознакомила участников заседания с анкетой, которую необходимо представить для согласования организации-оператору для проведения опроса получателей услуг в 2025 году (приложение № 2).

Анкета будет размещена на официальных сайтах Учредителя, МКУ «Управление культуры и библиотечного обслуживания муниципального района «Гумбетовский район» и муниципальных культурно-досуговых учреждений (КДУ). **Срок анкетирования – до 15 сентября 2025 года.**

РЕШИЛИ:

1. Утвердить анкету для проведения опроса получателей услуг организаций в сфере культуры Гумбетовского района в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2025 году. (Приложение № 2).

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

Председатель Общественного совета

Секретарь Общественного совета



А.А. Амагаев

З.М. Абдулаева

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ **на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации для** **проведения независимой оценки качества условий осуществления** **деятельности организациями культуры**

1. Общие положения

1.1. Наименование и объем услуг

Исполнитель оказывает услуги по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества условий осуществления деятельности организациями культуры, по месту нахождения Исполнителя, с последующим предоставлением отчетных документов по адресу Заказчика.

1.2. Нормативные требования

Независимая оценка качества условий осуществления деятельности организациями культуры, осуществляющими деятельность в области культуры (далее - независимая оценка качества условий деятельности) проводится в соответствии с требованиями, установленными следующими нормативными правовыми актами и регламентирующими документами:

- Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (далее – Закон РФ № 3612-1);
- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- Указ Президента Российской Федерации от 28 ноября 2024 г. N 1014 "Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц субъектов Российской Федерации и деятельности исполнительных органов субъектов Российской Федерации";
- Постановление Правительства РФ от 31.05.2018 № 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 Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. N 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";
- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 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»;
- Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. N 66н "О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требовани-

ях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации".

Отраслевая нормативная база:

- Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 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 информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»;
- Распоряжение Министерства культуры РФ от 18 декабря 2020 г. N P-1681 "О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры";
- Приказ Министерства культуры РФ от 10 ноября 2015 г. N 2761 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов";
- Приказ Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. N 2800 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ";
- Приказ Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. N 2803 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов";
- Приказ Министерства культуры РФ от 9 сентября 2015 г. N 2400 "Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения";
- Приказ Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. N 2834 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации".

2. Требования к техническим и качественным характеристикам оказываемых услуг

2.1. Требования к используемым методам

При проведении независимой оценки качества условий оказания услуг Организаци-ями используются следующие критерии:

1. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих деятельность в сфере культуры;
2. Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность в сфере культуры;
3. Доброжелательность, вежливость работников;
4. Удовлетворенность условиями ведения деятельности организаций в сфере культуры;
5. Доступность услуг для инвалидов.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

- а). Официальные сайты Организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационные стенды в помещениях Организаций;
- б). Официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
- в). Результаты изучения условий оказания услуг Организаци-ями, 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.

При изучении мнений получателей услуг, высказанных анонимно и отражающих мнение конкретного получателя услуг, в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг целесообразно использовать следующие основные каналы информации: анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации социальной сферы и т.п., в соответствии с Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638.

Выявление и обобщение мнения получателей услуг рекомендуется проводить по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – Анкета). Рекомендуемый образец Анкеты предусмотрен приложением к Методике, утвержденной Приказом Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 г.

2.2. Требования к содержанию услуг

2.2.1. Разработка методики и инструментария проведения оценки:

- уточнение (дополнение) при необходимости показателей качества условий работы организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры;
- определение методов и каналов сбора информации, особенностей их использования с учетом специфики деятельности организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры;
- анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры, получателей услуг, интернет-источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;
- разработка методик и инструментария сбора первичной информации по отдельным типам организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры, форм для регистрации первичной информации, опросных листов (анкет);
- формирование выборки для проведения опросов получателей услуг. Получателями услуг признаются лица, достигшие 14 лет, не зависимо от их пола, возраста, социального положения или гражданства.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социальной сферы в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (далее - объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества.

Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации в соответствии с требованиями, утвержденными приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 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».

2.2.2. Сбор и обобщение данных, полученных в ходе независимой оценки качества деятельности в сфере культуры, формирование баз данных:

- сбор и обобщение первичных данных, проведение опросов, в соответствии с утвержденными методами, выбранными или разработанными методиками;
- сбор и обобщение статистических данных, характеризующих эффективность деятельности организаций, осуществляющих деятельность;
- формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

2.2.3. Обработка и анализ информации, полученной в ходе независимой оценки качества деятельности в сфере культуры:

- систематизация полученных данных, анализ выявленных проблем деятельности организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры;
- выявление территориальных и иных особенностей организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры;
- сопоставление нормативно установленных значений показателей результативности деятельности организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры, с полученными данными;
- формирование аналитического отчета.

2.3. Условия оказания услуг

При оказании услуг по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества условий осуществления деятельности организаций в сфере культуры, Исполнитель использует общедоступные источники информации, результаты проведенных опросов, анкетирования, посещения организаций. Заказчик предоставляет Исполнителю информацию об организациях, осуществляющих деятельность в сфере культуры, иные сведения по запросу Исполнителя.

2.4. Требования к оформлению отчетных материалов

Представить итоговый отчет об оказанной услуге по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления деятельности (далее – итоговый отчет) в срок, предусмотренный контрактом в печатном и электронном виде.

Итоговый отчет должен содержать:

- а) перечень организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления деятельности с указанием источников информации: количества опрошенных респондентов и адреса сайта (таблицы в формате .xls или ином формате данных социологических исследований);
- б) результаты анализа официальных сайтов организаций в сети «Интернет» и полевого исследования условий оказания услуг этими организациями;
- в) результаты проведенных социологических опросов, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов, интерпретацию полученных данных;
- г) значения по каждому показателю оценки (в баллах);
- д) сводные значения по интегральному значению совокупности критериев (таблицы в формате .xls или ином формате данных социологических исследований);
- е) выводы, сформулированные исходя из анализа полученных данных.

Итоговый отчет должен включать следующие предварительные рейтинги:

- рейтинг организаций по оценке информации, размещенной на официальных сайтах в сети Интернет;
- рейтинги организаций (по видам), набравшим 80 баллов и более по интегральному значению по совокупности общих критериев, по критериям и показателям;
- рейтинги организаций (по видам), набравшим 50 баллов и менее по интегральному значению по совокупности общих критериев, по критериям и показателям;
- список организаций, имеющие самые высокие и низкие уровни интегрального значения по совокупности критериев показателей, отдельным критериям;
- предложения респондентов по улучшению качества условий осуществления деятельности;
- основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления деятельности;

Содержание отчета об оказанной услуге по сбору и обобщению информации условий осуществления деятельности Организациями должно быть представлено текстом, таблицами и инфографикой.

Отчет об оказании услуг должен быть оформлен и вместе с прилагаемыми к нему дополнительными материалами представлен в формате, совместимом с MS Office и/или Adobe Acrobat.

От Заказчика

Начальник МКУ «Управление культуры и библиотечного обслуживания муниципального района «Гумбетовский район»

Исполнитель

М. Б. Курамагомедов

М.П.

/ _____
М.П.

АНКЕТА

для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями сферы культуры Гумбетовского района.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты, поставив «галочку» в контекстное окошко. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций сферы образования и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями сферы культуры гарантируется.

№ п/п	Вопрос	Вариант ответа
1.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	☐ Удовлетворен (а)
		☐ Не удовлетворен (а)
2.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?	☐ Удовлетворен (а)
		☐ Не удовлетворен(а)
3.	Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении или у специалиста организации)?	☐ Удовлетворен(а)
		☐ Не удовлетворен(а)
4.	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	☐ Удовлетворен(а)
		☐ Не удовлетворен(а)
5.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	☐ Удовлетворен(а)
		☐ Не удовлетворен(а)

№ п/п	Вопрос	Вариант ответа
6.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?	☐ Удовлетворен(а) ☐ Не удовлетворен(а)
7.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?	☐ Удовлетворен(а) ☐ Не удовлетворен(а)
8.	Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	☐ Да, порекомендовал бы ☐ Нет, не стал бы рекомендовать
9.	Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?	☐ Удовлетворен(а) ☐ Не удовлетворен(а)
10.	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	☐ Удовлетворен(а) ☐ Не удовлетворен(а)
11.	Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:	
12.	Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе: Ваш пол	☐ Женский ☐ Мужской
13.	Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе: Ваш возраст (укажите сколько Вам полных лет)	