

## ПРОТОКОЛ №1

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры МР Кармаскалинский район РБ

Дата проведения: 6 мая 2019 года.

Присутствовали:

Члены комиссии: Абакачева М.Г., Аглетдинова Н.Г., Кутлубаев Р.Ф., Самикова Ф.Г., Саттарова Э.А.

Приглашенные: Макеева Ф.Н., Аминева Г.М. – начальник отдела культуры, Исхаков З.З. – директор МАУК «Кармаскалинская ЦКС», Исхакова З.И. – замдиректора МУАК «Кармаскалинская ЦКС», Дмитриева С.В. – директор МАУК «Кармаскалинская ЦБС»

Повестка дня:

1. Организационный вопрос.
2. Заслушивание перечня организаций, в отношении которых в 2019 году будет проводиться независимая оценка качества условий предоставления услуг учреждениями культуры МР Кармаскалинский район РБ.
3. Утверждение плана основных мероприятий Общественного совета по проведению НОК в 2019 году
4. Утверждение критериев по независимой оценке качества условий социальных услуг в сфере культуры

СЛУШАЛИ:

По первому вопросу слушали Макееву Ф.Н. – зам.главы администрации, которая проинформировала, что в соответствии с Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 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» (далее - Закон) полномочия по формированию Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры и образования на муниципальном уровне и утверждения его состава возложены на Общественный Совет администрации МР Кармаскалинский район. Администрация муниципального района обратилась в Общественный Совет с просьбой о формировании ОС для проведения НОК учреждений культуры. На заседании Общественного Совета при администрации МР Кармаскалинский район 30 октября 2018 года были сформированы Общественные советы по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями в сферах культуры и образования, а также рекомендовал администрации муниципального района утвердить состав комиссий и их председателей. Макеева Ф.Н. ознакомила членов комиссии, какие изменения внесены в федеральные законодательные

акты по проведению НОК в 2019 году и чем должен заниматься Общественный совет при проведении НОК.

РЕШИЛИ:

1. Информацию Макеевой Ф.Н. по первому вопросу принять к сведению.

СЛУШАЛИ:

По второму вопросу выступила председатель ОС Саттарова Э.А., она ознакомила со списком учреждений культуры, которые должны пройти в 2019 году независимую оценку качества условий оказания услуг. В муниципальном районе две централизованные системы учреждений культуры:

- муниципальное автономное учреждение культуры «Кармаскалинская централизованная клубная система» муниципального района Кармаскалинский район Республики Башкортостан, который объединяет Районный дворец культуры и 38 филиалов сельских домов культуры и клубов;

- муниципальное автономное учреждение культуры «Кармаскалинская централизованная библиотечная система» муниципального района Кармаскалинский район Республики Башкортостан, который объединяет районные взрослую и детскую библиотеки и 30 сельских библиотек.

Эти две организации должны пройти НОК. По рекомендации Министерства культуры независимой оценкой должны быть охвачены только два учреждения из общего количества. Общественный совет рекомендует Районный дворец культуры (корпус №1,2) и районную библиотеку.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить перечень организаций, в отношении которых в 2019 году будет проводиться независимая оценка качества условий предоставления услуг учреждениями культуры МР Кармаскалинский район РБ.

- муниципальное автономное учреждение культуры «Кармаскалинская централизованная клубная система» муниципального района Кармаскалинский район Республики Башкортостан,

- муниципальное автономное учреждение культуры «Кармаскалинская централизованная библиотечная система» муниципального района Кармаскалинский район Республики Башкортостан.

2. Поместить перечень учреждений культуры, подлежащих НОК на официальном сайте учредителя и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» bus.gov.ru .

СЛУШАЛИ:

По третьему вопросу выступила секретарь Общественного совета, которая предложила для ознакомления план мероприятий на период проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры МР Кармаскалинский район РБ.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить план основных мероприятий Общественного совета по проведению НОК в 2019 году (приложение №1)

СЛУШАЛИ:

По четвертому вопросу слушали члена комиссии Кутлубаева Р.Ф., 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 организаций;
- удовлетворенность качеством оказания услуг;
- доступность услуг для инвалидов.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Председатель ОС

Секретарь ОС



Э.А.Саттарова

М.Г.Абакачева

Приложение № 1

План работы Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры МР Кармаскалинский район на 2019 год

№	Наименование мероприятия	Ответственный исполнитель	Срок исполнения
1	Утвердить план работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры МР Кармаскалинский район на период 2019 год	Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры МР Кармаскалинский район на период 2019 год (далее Общественный совет по проведению НОК)	2 квартал 2019
2	Утверждение перечня оцениваемых организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг в 2019 году	Общественный совет по проведению НОК	2 квартал 2019 года
3.	Утверждение критериев по независимой оценке качества социальных услуг в сфере культуры	Общественный совет по проведению НОК	2 квартал 2019 года
	Формирование технического задания на проведение работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг	Общественный совет по проведению НОК	3 квартал 2019
	Изучение предложений организаций (оператора) по проведению независимой оценки качества оказания услуг	Общественный совет по проведению НОК	3 квартал 2019 год
	Определение организации оператора для проведения независимой оценки качества оказываемых социальных услуг в 2019 году	Общественный совет по проведению НОК	3 квартал 2019 год
	Заключение муниципального контракта на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг	Администрация муниципального района	3 квартал 2019 год
	Осуществление независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры МР Кармаскалинский район на период 2019 год	Организация оператор	3 квартал 2019 год
	Представление Общественным советом по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Администрации района результатов независимой оценки и предложений об	Общественный совет по проведению НОК	4 квартал 2019 год

	улучшении качества оказания услуг		
	Размещение информации по проведению независимой оценке качества услуг на официальном сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> , сайте Администрации МР Кармаскалинский район, сайтах учреждений культуры	Администрация района	4 квартал 2019 год
	Утверждение плана мероприятий по улучшению качества работы учреждений культуры, подготовленного Общественным советом по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры МР Кармаскалинский район на основании итогов независимой оценки	Общественный совет по проведению НОК	4 квартал 2019 год
	Размещение плана мероприятий по улучшению качества работы учреждений культуры, подготовленного Общественным советом по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры -на официальных сайтах Администрации МР Кармаскалинский район -на сайтах учреждений культуры, - на Официальном сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	Администрация района	4 квартал 2019 год
	Организация контроля выполнения планов мероприятий улучшению качества работы учреждений культуры, подготовленного Общественным советом по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры	Общественный совет по проведению НОК	4 квартал 2019 год

Председатель ОС



Э.А. Саттарова

ПРОТОКОЛ №2

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры МР Кармаскалинский район РБ

Дата проведения: 30.07.2019 г.

Присутствовали: 8 человек

Члены Общественного совета:

Абакачева М.Г.

Кутлубаев Р.Ф.

Самикова Ф.Г.

Саттарова Э.А.

Приглашенные: Макеева Ф.Н. – зам главы по социальным вопросам, Аминова Г.М. – начальник отдела культуры Исхакова З.И. – замдиректора МАУК «Кармаскалинская ЦКС», Гогитидзе Н.И. – гл.библиотекарь МАУК «Кармаскалинская ЦБС»,

Повестка дня:

1. Об утверждении технического задания по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры

СЛУШАЛИ:

По первому вопросу слушали: председателя Общественного совета по проведению независимой оценки качества в сфере культуры МР Кармаскалинский район РБ Саттарову Э. А.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить техническое задание НОК культуры на 2019 год. (Приложение №1)

Председатель ОС

Секретарь ОС



Э.А.Саттарова

М.Г.Абакачева

**Техническое задание  
для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг  
организациями культуры в муниципальном районе Кармаскалинский район  
Республики Башкортостан.**

**1. Общие сведения**

1.1. Наименование предмета закупки: оказание услуг по сбору, изучению, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры муниципального района Кармаскалинский район Республики Башкортостан для проведения Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры при администрации муниципального района Кармаскалинский район (далее – Общественный совет), независимой оценки условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального района Кармаскалинский район республики Башкортостан

1.2. Заказчик Услуг: администрация муниципального района Кармаскалинский район Республики Башкортостан

1.3. Источники финансирования: бюджет муниципального района Кармаскалинский район Республики Башкортостан.

1.4. Место оказания Услуг: в соответствии с пунктом 7 Технического задания.

1.5. Срок оказания Услуг: с момента заключения Контракта до «15» октября 2019 года.

**2. Цель оказания услуг**

2.1. Целью оказания Услуг является получение сведений об условиях оказания услуг учреждениями культуры на основе общедоступной информации и улучшения информированности получателей услуг о качестве работы учреждений культуры.

**3. Наименование, виды услуг**

3.1. Перечень оцениваемых организаций приведён в Приложении к настоящему Техническому заданию.

3.2. В соответствии с настоящим техническим заданием необходимо:

1) разработать методику и инструментарий проведения независимой оценки качества;

2) провести сбор и обобщение данных, полученных в ходе независимой оценки качества, формирование баз данных;

3) обработать и проанализировать информацию, полученную в ходе независимой оценки качества.

**4. Основания для проведения независимой оценки качества условий оказания  
услуг организациями культуры**

В соответствии с:

- Указом Президента от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

- Федеральным законом № 392-ФЗ от 05.12.2017 года «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»;

- постановлением Правительства РФ № 638 от 31.05.2018 года «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»;
- постановлением Правительства РБ № 480 от 01.10.2018 года «О системе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сферах культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания в Республике Башкортостан»;
- приказом Министерства культуры РФ № 599 от 27 апреля 2018 года «Об утверждении показателей, характеризующих общие оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- приказом Минтруда РФ от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- приказом Минтруда РФ от 30.10.2018 № 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»;

социальной экспертизы (постановление Правительства от 17.04.2018 № 457).

#### 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 МР Кармаскалинский район Республики Башкортостан на общедоступных информационных ресурсах организаций подлежащих проведению независимой оценки. Организация сбора информации по каналам сбора информации (интернет, телефон, электронная почта).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучение и проверка данных размещённых на общедоступных информационных ресурсах учреждений культуры.</li> <li>2. Изучение и проверка данных удовлетворённости получателей услуг.</li> <li>3. Работа по организации сбора информации по оценке удовлетворённости получателей услуг.</li> </ol>	
2.	Осуществление сбора информации. Обобщение информации и формирование массива данных для обработки.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сбор оценок качества условий оказываемых услуг.</li> <li>2. Формирование оценочных таблиц в соответствии с Техническим заданием.</li> </ol>	
3.	Обработка информации.	1. Анализ данных по информации	Аналитические



	Подготовка аналитического отчёта.	размещённой на общедоступных информационных ресурсах. 2. Анализ данных удовлетворённости условиями оказываемых услуг. 3. Подготовка аналитического отчёта.	отчёты по результатам оказанных услуг по каждому учреждению.
--	-----------------------------------	--	--

## 6. Требования к оказываемым услугам

### 6.1. Требования к используемым критериям оценки качества.

Независимая оценка качества проводится по таким общим критериям, как:

- 1) открытость и доступность информации об учреждениях культуры;
- 2) комфортность условий, в которых осуществляется деятельность учреждений культуры;
- 5) доступность услуг для инвалидов.
- 3) доброжелательность, вежливость работников;
- 4) удовлетворённость условиями оказания услуг учреждениями культуры.

При предоставлении услуг используются:

- характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, утвержденные приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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 и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, утверждённые приказом Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

### 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» (далее - сеть «Интернет»), информационные стенды в помещениях организаций культуры;

2) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;

3) результаты изучения условий оказания услуг организаций культуры (наблюдение, посещение образовательной организации);

4) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг (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 проведения независимой оценки качества.

6.3.1. Независимая оценка качества 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);
- порядок формирования рейтингов организаций.

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 результатам независимой оценки качества условий оказываемых услуг:

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

6.4.2. Требования к содержанию услуг и отчётным данным: все материалы, отчёты предоставляются исполнителем на условиях настоящего технического задания с сопроводительными письмами в адрес Заказчика в печатном виде в формате А4 и в электронной форме. Отчёты должны включать как текстовые комментарии, так и статистические таблицы (графики, таблицы, диаграммы, слайды и пр.). Исполнитель не должен претендовать на авторские права материалов, полученных за счёт Заказчика.

Необходимо предоставить Заказчику отчетные данные в виде отдельного отчёта для каждой организации (7 пункт Технического задания)

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.

## 7. Перечень организаций культуры, подлежащих проведению независимой оценки качества условий оказания услуг

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес учреждения	Телефон, e-mail
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Кармаскалинская централизованная клубная система» муниципального района Кармаскалинский район Республики Башкортостан в составе:	453020, Республика Башкортостан, Кармаскалинский район, с.Кармаскалы, ул.Садовая 25/1	8(34765)2-12-21, 8(34765)2-15-43, otdelkultury_otd@mail.ru

2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Кармаскалинская централизованная библиотечная система» муниципального района Кармаскалинский район Республики Башкортостан в составе:	453020, Республика Башкортостан, Кармаскалинский район, с.Кармаскалы, ул.Речной переулок	8 (34765)2-31-08 8(34765) 2-30-36 mukcbs32@mail.ru
---	---	--	--

## ПРОТОКОЛ №3

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры МР Кармаскалинский район РБ

Дата проведения: 7.08.2019 г.

Присутствовали: 7 человек

Члены Общественного совета: Абакачева М.Г., Кутлубаев Р.Ф., Самикова Ф.Г., Саттарова Э.А.

Приглашенные: Аминова Г.М. –начальник отдела культуры, Исакова З.И. – замдиректора МАУК «Кармаскалинская ЦКС», Гогитидзе Н.И. – гл.библиотекарь МАУК «Кармаскалинская ЦБС»,

### Повестка дня:

1. О рассмотрении предложений организаций – операторов для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры МР Кармаскалинский район Республики Башкортостан.

2. О выборе организации оператора, возложении функции координации, организационного сопровождения и оплаты услуг оператора по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры МР Кармаскалинский район РБ.

### СЛУШАЛИ:

По первому и второму вопросам слушали председателя Общественного совета по проведению независимой оценки качества в сфере культуры МР Кармаскалинский район РБ Саттарову Э. А., которая ознакомила членов Общественного Совета с 3 коммерческими предложениями операторов по проведению независимой оценки качества:

1. ООО Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа»
2. ООО Центр независимой оценки содержания и качества образования «Открытая академия»
3. Центр оценки качества услуг (ИП Миннихметов Р.Р.)

### РЕШИЛИ:

1. Согласно ФЗ №44 от 05.04.2013 г. ст.93 «осуществление закупки у единственного поставщика (подрядчика, исполнителя)» определить организацию – оператора по проведению независимой оценки качества оказания услуг ООО Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа».

2. Заключить с ООО Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа» муниципальный контракт на выполнение работ по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры МР Кармаскалинский район РБ.

3. Возложить функции координации, организационного сопровождения и оплаты услуг оператора по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры МР Кармаскалинский района на администрацию МР Кармаскалинский район РБ

Председатель ОС

Секретарь ОС



Э.А.Саттарова



М.Г.Абакачева

## ПРОТОКОЛ №4

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры МР Кармаскалинский район РБ

Дата проведения: 22.11.2019 г.

Присутствовали: 9 человек

Члены Общественного совета: Абакачева М.Г., Аглетдинова Н.Г., Кутлубаев Р.Ф., Самикова Ф.Г., Саттарова Э.А.

Приглашенные: Мухамадеева В.Р. – начальник отдела культуры, Исхакова З.И. – и.о. директора МАУК «Кармаскалинская ЦКС», Дмитриева С.В. – директор МАУК «Кармаскалинская ЦБС», Гареева Г.С. – методист методкабинета РДК

### Повестка дня:

1. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными автономными учреждениями культуры «Кармаскалинская централизованная клубная система» и «Кармаскалинская централизованная библиотечная система»

### СЛУШАЛИ:

По первому вопросу слушали председателя Общественного совета по проведению независимой оценки качества в сфере культуры МР Кармаскалинский район РБ Саттарову Э. А. Она ознакомила с результатами мониторинга независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными автономными учреждениями культуры «Кармаскалинская централизованная клубная система» и «Кармаскалинская централизованная библиотечная система». В мониторинге приняли участие 1211 пользователей услуг учреждений культуры и 8 экспертов. В исследовании участвовали 2 учреждения культуры Районный Дворец культуры и центральная библиотека. Оценка качества условий оказания услуг муниципальными автономными учреждениями культуры Учреждения культуры оценивались по 5 критериям, таким как:

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

Общая удовлетворенность качеством условий оказания услуг по организации досуговой деятельности, в том числе, качеством предоставляемых услуг респондентами оценена на высоком уровне, однако показатели экспертов намного ниже показателей пользователей услуг и ряд моментов не полностью соответствуют формальным параметрам. Наиболее успешно реализуются такие параметры как комфортность условий представления услуг доброжелательность, вежливость работников организации культуры и в целом качество условий оказания услуг РДК и ЦБ. Общая сводная таблица по результатам мониторинга критериев по учреждениям культуры выглядит следующим образом:

	К1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»	К2 «Комфортность условий предоставления услуг»	К3 «Доступность услуг для инвалидов»	К4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»	К5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг»	Σ	S
ЦКС	63	82	54	95	95	389	78
ЦБС	74	90	56	96	94	410	82

Аналитические отчеты по результатам мониторинга прилагаются (приложения №1, №2).

### ВЫСТУПИЛИ:

Исхакова З.И. - и.о.директора МАУК «Кармаскалинская ЦКС», которая объяснила почему первый критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» значительно ниже чем другие показатели. Устранение недостатков начали в ходе мониторинга до конца года постараемся привести сайт и информационные стенды в соответствии действующим нормативам. Закупка колясок, приобретение оборудования для субтитрования и тифлокомментирования возможно будет по мере выделения субсидий.

Мухамадеева В.Р. рассказала о том, что в период проведения мониторинга администрация района выделила средства по созданию условий для обслуживания инвалидов: заменены входные группы центрального входа, в санитарно-гигиенические помещения до 27 ноября будут сделаны специальные кабины для инвалидов. Уложены два пандуса для въезда на коляске в туалет и для въезда через коридор первого этажа в зрительный зал.

Дмитриева С.В. Центральная библиотека арендует помещение и само учреждение находится на втором этаже, что значительно затрудняет обслуживание инвалидов. Поэтому предпочтение отдается удаленной форме обслуживания на дому. Остальные замечания будут устранены в ближайшее время, а те где требуются затраты по мере выделения средств

### РЕШИЛИ:

1. Утвердить Аналитические отчеты по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными автономными учреждениями культуры «Кармаскалинская централизованная клубная система» и «Кармаскалинская централизованная библиотечная система».

2. Утвердить план мероприятий по предложению ООО Агентство независимой оценки качества образования «Открытая книга», по совершенствованию деятельности МАУК «Кармаскалинская ЦКС» -РДК и МАУК «Кармаскалинская ЦБС» - центральная библиотека (Приложение №3)

3. Отделу культуры и учреждениям культуры устранить все выявленные недостатки в результате мониторинга независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры

Голосовали: «за» - 5 членов ОС,  
«против» - нет.

Председатель ОС

Секретарь ОС



Э.А.Сагтарова

М.Г.Абакачева



**Выступление председателя Общественного совета по проведению  
независимой оценки качества условий оказания услуг организациями  
в сфере культуры при Администрации муниципального района  
Кармаскалинский район Республики Башкортостан  
Саттаровой Эльзы Абдулхаковны**

Независимая оценка качества условий оказания услуг муниципальными автономными учреждениями культуры «Кармаскалинская централизованная клубная система» и «Кармаскалинская централизованная библиотечная система» проводилась в соответствии с нормативными документами Правительства РФ, Министерства культуры РФ, Министерства культуры РБ, администрации муниципального района Кармаскалинский район РБ, а также планам работы общественного Совета при администрации муниципального района Кармаскалинский район и внесенными в них изменения на основании Федерального закона от 5 декабря 2017 года №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».

Предметом исследования стало качество условий оказания услуг муниципальными автономными учреждениями культуры «Кармаскалинская централизованная клубная система» - районный Дворец культуры и «Кармаскалинская централизованная библиотечная система» - центральная библиотека.

Согласно муниципальному контракту от 22 августа 2019 сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг данными организациями культуры осуществило ООО Агентство независимой оценки качества образования «Открытая книга», Экспертами выступили специалисты в сфере оценки качества условий оказываемых услуг АНОКО «открытая школа и привлеченные эксперты»

Срок проведения всего мероприятия: с 23 августа до 18 ноября 2019 года

Учреждения культуры оценивались по следующим критериям:

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

В соответствии с приказом Минкультуры от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг», постановлением № 638 от 31.05.2018 года постановление Правительства РФ «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» определены источники по НОК по методике сбора информации.

1. Анализ сайтов и других источников. Анализ официальных сайтов в сети «Интернет», иных информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций. Основными источниками являются официальный сайт (страница), страница на ресурсе учредителя; официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (bos.gov.ru).

2. «Осмотр на месте». Это наблюдение, контрольная закупка, посещение организации.

3. Проведение опросов получателей услуг. Метод для обеих организаций было выбрано анкетирование. МАУК «Кармаскалинская ЦКС» - 611 респондентов

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры утверждены приказом Минкультуры РФ. № 599 от 27 апреля 2018 года «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы утверждены Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ № 344н от 31.05.2018 года «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».

Аналитические отчеты по обоим учреждениям со всеми анализами и расчетами представлены.

Рассмотрим конкретно итоги по каждому учреждению

Муниципальное автономное учреждение культуры «Кармаскалинская централизованная клубная система» муниципального района Кармаскалинский район Республики Башкортостан

Сбор, изучение, обобщение и анализ (далее – подготовка) информации для проведения Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры муниципального района Кармаскалинский район Республики Башкортостан независимой оценки качества условий оказания услуг МАУК «Кармаскалинская централизованная клубная система» муниципального района (далее – организация культуры) осуществлялись в соответствии с муниципальным контрактом от 22 августа 2019 г. № 1 в период с 22 августа 2019 г. по 18 ноября 2019 г.

Подготовка информации включала в себя несколько этапов:

1. Экспертная оценка информационного обеспечения деятельности организации культуры на информационных стендах в помещении организации и официальном сайте.
2. Экспертная оценка комфортности условий оказания услуг организацией культуры.
3. Экспертная оценка наличия условий доступности организации культуры для инвалидов.
4. Онлайн опрос получателей услуг.
5. Обработка результатов.
6. Формирование отчёта о независимой оценке качества условий оказания услуг. В процессе подготовки информации получены следующие результаты. Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры».

При оценке соответствия информации на стендах требованиям к ней (показатель оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»), было установлено:

- 1) объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организаций культуры на 22,2%;
- 2) объём информации, размещённой на официальном сайте организации

культуры, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах организаций культуры на 25%;

3) доля получателей услуг, использующих стенды для получения информации об организации культуры составила 79,2%. При этом удовлетворённость представленной на стенде информацией составила 96,5%;

4) доля получателей услуг, использующих сайт для получения информации об организации культуры составила 58,6%. При этом удовлетворённость представленной на сайте информацией составила 95,3%;

Из полученных результатов видно, что получатели услуг организации для получения информации о деятельности организации культуры в большей степени используют стенды в помещении организации чем сайт.

Оценка за показатель составила 24 балла.

При оценке соответствия информации на сайте требованиям к ней (показатель оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг») было установлено, что на сайте организации культуры имеются и функционируют способы дистанционного взаимодействия с получателями услуг в виде:

- номера телефона;
- адреса электронной почты.

Оценка за показатель составила 60 баллов.

При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на сайте (показатель оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно телекоммуникационной сети «Интернет») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых предоставленной на стендах и сайте организации культуры информацией составила 96%.

При оценивании показателей критерия наблюдается масштабное отличие (400%) между оценкой получателей услуг - 96% и экспертной оценкой - 24 балла.

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг».

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг») было установлено, что в организации культуры

представлены следующие комфортные условия для осуществления деятельности:

- 1) комфортная зона отдыха (ожидания);
- 2) наличие и доступность питьевой воды;
- 3) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 4) удовлетворительное санитарное состояние помещений организации.

Оценка за показатель составила 80 баллов.

Показатель оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги» для организаций культуры не установлен.

При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий оказания услуг составила 84%.

При оценивании показателей критерия наблюдается малозначительное отличие (5%), между оценкой получателей услуг - 84% и экспертной оценкой - 80 баллов.

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов».

При оценке оборудования территории и помещений организации культуры с учётом доступности для инвалидов (показатель оценки качества 3.1

«Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов») было установлено, что из требуемых условий оборудования территории и помещений в организации культуры для инвалидов представлены:

- 1) оборудованная пандусом входная группа;
- 2) расширенные дверные проёмы;
- 3) выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов.

Оценка за показатель составила 60 баллов.

При оценке обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (показатель оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими») было установлено, что из требуемых условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организации культуры представлены:

- 1) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), (возможность сопровождения работниками организации).

Оценка за показатель составила 20 баллов.

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг-инвалидами (показатель оценки качества

3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов» было установлено, что доля получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов составила 95%.

При оценивании показателей критерия наблюдается очень крупное отличие (46%) между оценкой получателей услуг - 95% и экспертной оценкой показателя 3.1 - 60 баллов и очень масштабное отличие (475%) между оценкой получателей услуг - 95% и экспертной оценкой показателя 3.2 - 20 баллов.

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации».

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры (показатель оценки качества 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации,

обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры составила 95%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры (показатель оценки качества

4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников

организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры составила 94%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, при использовании дистанционных форм взаимодействия (показатель оценки качества 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых 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.))» было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 97%.

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг».

При оценке готовности рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (показатель оценки качества

5.1 «Доля получателей услуг,

которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым») было установлено, что доля получателей услуг готовых рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым составила 93%.

При оценке удовлетворённости удобством графика работы организации культуры (показатель оценки качества 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации культуры составила 95%.

При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации культуры (показатель оценки качества

5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры составила 96%

### **Выводы, замечания**

В результате подготовки информации для проведения Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры муниципального района Кармаскалинский район Республики Башкортостан независимой оценки качества условий оказания услуг МАУК «Кармаскалинская централизованная клубная система» выявлено:

I. По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на стендах в помещении организации культуры следующую информацию:

1. Полное и сокращённое наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты.
2. Место нахождения организации культуры и её филиалов.
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей.
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, её структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почты.
5. Виды предоставляемых услуг организацией культуры.

Перечень оказываемых платных услуг, нормативный правовой акт, устанавливающий цены (тарифы) на услуги.

6. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

По показателю оценки качества

1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на страничке (на вновь созданном сайте) организации культуры следующую информацию:

1. Полное и сокращённое наименование организации культуры.
2. Место нахождения филиалов организации культуры.
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей.
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении её руководителя, положения о филиалах
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии,



имена, отчества и должности руководителей организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты.

6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры.

7. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги.

8. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг.

9. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утверждённого в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объёме предоставляемых услуг).

10. О планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события.

11. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

II. По показателю оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» на страничке (на вновь созданном сайте) организации культуры необходимо:

1. Создать и обеспечить функционирование электронных сервисов для обратной связи с получателями услуг (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения), получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы».

2. Обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг

мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё). Рекомендуемый образец анкеты приводится в Приказе Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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».

II. По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» необходимо:

1. Обеспечить наличие понятной для восприятия навигации внутри помещений организации культуры.

III. По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

1. Для возможности самостоятельного перемещения инвалидов в помещении организации культуры обеспечить наличие сменного кресла-коляски.

2. Обеспечить наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

IV. По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо:

1. Продублировать информационные таблички в помещении организации культуры рельефно-точечным шрифтом Брайля.

2. Создать альтернативную версию сайта организации для инвалидов по зрению.

Параметры показателя:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

3. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому, в процессе подготовки информации не оценивались.

### **МАУК «Кармаскалинская ЦБС»**

Подготовка информации включала в себя несколько этапов:

1. Экспертная оценка информационного обеспечения деятельности организации культуры на информационных стендах в помещении организации и официальном сайте.

2. Экспертная оценка комфортности условий оказания услуг организацией культуры.

3. Экспертная оценка наличия условий доступности организации культуры для инвалидов.
4. Онлайн опрос получателей услуг.
5. Обработка результатов.
6. Формирование отчёта о независимой оценке качества условий оказания услуг.

В процессе подготовки информации получены следующие результаты.

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры».

При оценке соответствия информации на стендах требованиям к ней (показатель оценки качества

1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»), было установлено:

1) объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организаций культуры на 66,7%;

2) объём информации, размещённой на официальном сайте организации культуры, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах организаций культуры на 66,7%;

3) доля получателей услуг, использующих стенды для получения информации об организации культуры составила 86%. При этом удовлетворённость представленной на стенде информацией составила 99,4%;

4) доля получателей услуг, использующих сайт для получения информации об организации культуры составила 81%. При этом удовлетворённость представленной на сайте информацией составила 81,9%;

Из полученных результатов видно, что получатели услуг организации для

получения информации о деятельности организации культуры несколько в большей степени используют стенды в помещении организации, чем сайт и доля таких получателей услуг велика 86% и 81% соответственно.

Оценка за показатель составила 67 баллов.

При оценке соответствия информации на сайте требованиям к ней (показатель оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» было установлено, что на сайте организации культуры имеются и функционируют способы дистанционного взаимодействия

с получателями услуг в виде:

- номера телефона;
- адреса электронной почты;

Оценка за показатель составила 60 баллов.

При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на сайте (показатель оценки качества

1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых предоставленной на стендах и сайте организации культуры информацией составила 91%.

При оценивании показателей критерия наблюдается крупное отличие (35,8%) между оценкой получателей услуг - 91% и экспертной оценкой - 67 балла.

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг».

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг») было установлено, что в организации культуры представлены следующие комфортные условия для осуществления деятельности:

- 1) комфортная зона отдыха (ожидания);
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации;
- 3) наличие и доступность питьевой воды;
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) удовлетворительное санитарное состояние помещений организации.

Оценка за показатель составила 100 баллов.

Показатель оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги» для организаций культуры не установлен. При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий оказания услуг составила 81%.

При оценивании показателей критерия наблюдается существенное отличие (23,5%), между оценкой получателей услуг - 81% и экспертной оценкой - 100 баллов, в сторону экспертной оценки.

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов».

При оценке оборудования территории и помещений организации культуры с учётом доступности для инвалидов (показатель оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов») было установлено, что из требуемых условий оборудования территории и помещений в организации культуры для инвалидов представлены:

- 1) оборудованная пандусом входная группа;
- 2) расширенные дверные проёмы.

Оценка за показатель составила 40 баллов.

При оценке обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (показатель оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими») было установлено, что из требуемых условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организации культуры представлены:

- 1) альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению;
- 2) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), (возможность сопровождения работниками организации);
- 3) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. Оценка за показатель составила 60 баллов.

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг-инвалидами (показатель оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов») было установлено, что доля получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов составила 66%.

При оценивании показателей критерия наблюдается разительное отличие

(65%) между оценкой получателей услуг - 66% и экспертной оценкой показателя 3.1 - 40 баллов и очень малозначительное отличие (10%) между оценкой получателей услуг - 66% и экспертной оценкой показателя 3.2 - 60 баллов.

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации». При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры (показатель оценки качества 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры составила 94%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры (показатель оценки качества

4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры составила 94%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, при использовании дистанционных форм взаимодействия (показатель оценки качества 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых 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.))») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 100%.

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг».

При оценке готовности рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (показатель оценки качества 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым») было установлено, что доля получателей услуг готовых рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым составила 94%.

При оценке удовлетворённости удобством графика работы организации культуры (показатель оценки качества 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации культуры составила 93%.

При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации культуры (показатель оценки качества 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры составила 94%.

### **Заключение**

В результате подготовки информации для проведения Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры муниципального района Кармаскалинский район Республики Башкортостан независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным автономным учреждением культуры «Кармаскалинская централизованная библиотечная система» выявлено:

I. По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на стендах в помещении организации культуры следующую информацию:

1. Место нахождения филиалов организации культуры.
2. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе /учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей.
3. Виды предоставляемых услуг организацией культуры.
4. Перечень оказываемых платных услуг, документ о порядке предоставления услуг за плату.
5. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению

недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте организации культуры следующую информацию:

1. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей.

актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги.

5. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг.

6. Планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

II. По показателю оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» на сайте организации культуры необходимо:

1. Создать и обеспечить функционирование электронных сервисов для обратной связи с получателями услуг (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения), получение консультации по оказываемым услугам,

раздел «Часто задаваемые вопросы».

2. Обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё). Рекомендуемый образец анкеты приводится в Приказе Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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<sup>3</sup> и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

III. По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

1. Для обеспечения возможности беспрепятственной высадки/посадки инвалидов из/в автотранспортных(е) средств(а) организовать парковочное место для автотранспортных средств инвалидов с установкой соответствующих знаков и/или нанесением разметки.



2. Для возможности самостоятельного перемещения инвалидов в помещениях организации культуры обеспечить наличие сменного кресла-коляски.
3. Обеспечить наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

IV. По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

необходимо:

1. Продублировать информационные таблички в помещении организации культуры рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Параметр показателя:

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) в процессе подготовки информации не оценивался.

Рекомендовать:

1. Для более полноценной интеграции слабовидящих получателей библиотечных услуг в учреждение культуры, установить видеоувеличитель для слабовидящих (при необходимости).
2. Для более полноценной интеграции незрячих получателей библиотечных услуг в учреждение культуры, обеспечить наличие аудиокниг и аппаратуры для прослушивания (при необходимости).