



БОЙОРОҖ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

«_____» _____ 20__ й. № 520 «21» 08 2019 г.

**О назначении организации – оператора по проведению независимой
оценки качества условий оказания услуг организациями культуры
муниципального района
Кармаскалинский район Республики Башкортостан**

В целях реализации 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» и согласно предложению Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры муниципального района Кармаскалинский район РБ:

1. Определить Общество с ограниченной ответственностью Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа» оператором по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

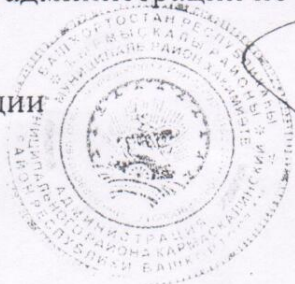
2. Организации – оператору:

2.1. Обеспечить сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг муниципальными учреждениями МР Кармаскалинский район РБ, оказывающих услуги в сфере культуры.

2.2. Предоставить информацию о проведенной независимой оценке качества условий оказания услуг Общественному совету по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры муниципального района и администрации муниципального района.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации по социальным вопросам Макееву Ф.Н.

Глава администрации



А.Ф. Саби́ров

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., Аминова 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 оценке 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 www.bus.gov.ru , 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 www.bus.gov.ru	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

Приложение №1

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 Исакова 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. Источник 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).	1. Изучение и проверка данных размещённых на общедоступных информационных ресурсах учреждений культуры. 2. Изучение и проверка данных удовлетворённости получателей услуг. 3. Работа по организации сбора информации по оценке удовлетворённости получателей услуг.	
2.	Осуществление сбора информации. Обобщение информации и формирование массива данных для обработки.	1. Сбор оценок качества условий оказываемых услуг. 2. Формирование оценочных таблиц в соответствии с Техническим заданием.	
3.	Обработка информации.	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, Исхакова 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 до- ступность инфор- мации об организа- ции культуры»	К2 «Комфортность условий предостав- ления услуг»	К3 «Доступност ь услуг для инвали-дов»	К4 «Доброжелатель -ность, вежливость работников организации	К5 «Удовлетворён- ность 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 субтитрирования 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.Саттарова

М.Г.Абакачева



БОЙОРОК

РАСПОРЯЖЕНИЕ

«___» _____ 20__ й. № 776 «___» 26 НОЯ 2019 20__ г.

Об утверждении плана мероприятий по устранению выявленных недостатков в результате проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и повышения качества оказываемых услуг

Руководствуясь частью 7 статьи 11 Федерального закона от 05 декабря 2017г. №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» и рассмотрев результаты независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными автономными учреждениями культуры «Кармаскалинская ЦКС» «Кармаскалинская ЦБС»:

1. Утвердить план мероприятий по устранению выявленных недостатков в результате проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и улучшению работы
2. Настоящее распоряжение разместить на официальном сайте администрации района и официальных сайтах учреждений культуры, на vos.gov.ru.
3. Отделу культуры (Мухамадеева В.Р.) МАУК «Кармаскалинская ЦКС» (и.о. директора Исхакова З.И.), МАУК «Кармаскалинская ЦБС» (Дмитриева С.В.) обеспечить исполнение утвержденного плана мероприятий, способствующего улучшению качества работы по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждений культуры.
4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации муниципального района Ф.Н. Макееву.

Глава администрации



А.Ф. Сабиров

УТВЕРЖДЕН
распоряжением
администрации муниципального района
Кармаскалинский район Республики Башкортостан
От « 25 » ~~ноя~~ ^{ноя} 2019 г. № 1118

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
муниципальных автономных учреждений культуры «Кармаскалинская централизованная клубная система» и Кармаскалинская
централизованная библиотечная система муниципального района Кармаскалинский район республики Башкортостан
на 2020 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Планы и сроки реализации мероприятий	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия <2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации

Муниципальное автономное учреждение культуры «Кармаскалинская централизованная клубная система»

I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы

Недостаточный уровень информации о деятельности	1.1 Приведение в соответствие информации о деятельности	В течение года	Исхакова О.В. – заведующий методическим кабинетом РДК		
---	---	----------------	---	--	--

<p>учреждения, размещенной на информационном стендах, на официальном сайте отдела культуры на страничке МАУК «Кармаскалинская ЦКС»</p>	<p>организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами на стендах в помещении организации</p>			
<p>1.2 Приведение в соответствие информации о деятельности организации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами на страничке МАУК «Кармаскалинская ЦКС»</p>	<p>В течение года</p>	<p>Исхакова О.В. – заведующий методическим кабинетом РДК</p>		
<p>На страничке создание и обеспечение функционирования электронных сервисов для обратной связи с получателями услуг, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто</p>	<p>В течение года</p>	<p>Исхакова О.В. – заведующий методическим кабинетом РДК</p>		

	задаваемые вопросы »				
	Обеспечение технической возможности выражения пожеланиями услуг о качестве оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на неё)	В течение года	Исхакова О.В. – заведующий методическим кабинетом РДК		
	Размещение на сайте итогов независимой оценки и плана по улучшению качества работы организации	Декабрь 2019 года	Исхакова З.И.. – и.о. директора РДК		

II. Комфортность условий предоставления услуг

Отсутствие понятной для восприятия внутри помещения РДК	Обеспечение навигации внутри помещения	1 полугодие 2020 года	Исхакова З.И.. – и.о. директора РДК		

III. Доступность услуг для инвалидов

Недостаточное обеспечение доступности предоставления	Дублирование информационных табличек в РДК рельефно- точечным	1 полугодие 2020	Исхакова З.И.. – и.о. директора РДК		
--	---	------------------	-------------------------------------	--	--

услуг инвалидам и другим маломобильным группам граждан	шрифтом Брайля.				
	Создание альтернативной версии странички РДК для инвалидов по зрению	В течение года	Исхакова О.В. – заведующий методическим кабинетом РДК		

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Муниципальное автономное учреждение культуры «Кармаскалинская централизованная библиотечная система»

I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы

Недостаточный уровень информации о деятельности учреждения, размещенной на	1.1 Приведение в соответствие информации о деятельности организации перечню информации и	В течение года	Гогитидзе Н.И. - гл.библиотекарь методического отдела		
--	--	----------------	---	--	--

информационных стендах, на официальном сайте МАУК «Кармаскалинская ЦБС»	требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами на стендах в помещении организации				
	1.2 Приведение в соответствие информации о деятельности организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами на сайте МАУК «Кармаскалинская ЦБС»	В течение года	Гогитидзе Н.И.- гл.библиотекарь методического отдела		
	На страничке создание и обеспечение функциональности электронных сервисов для обратной связи с получателями услуг, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы »	В течение года	Гогитидзе Н.И.- гл.библиотекарь методического отдела		

	Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг о качестве оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на неё)	В течение года	Гогитидзе Н.И.- гл.библиотекарь методического отдела		
	Размещение на сайте итогов независимой оценки и плана по улучшению качества работы организации	Декабрь 2019 года	Дмитриева С.В. – директор МАУК «Кармаскалинская ЦБС»		

II. Комфортность условий предоставления услуг

III. Доступность услуг для инвалидов

Недостаточное обеспечение доступности предоставления услуг инвалидам и другим маломобильным группам граждан	Дублирование информационных табличек рельефно-точечным шрифтом Брайля в Центральной библиотеке	1 полугодие 2020	Дмитриева С.В. – директор МАУК «Кармаскалинская ЦБС»		
Организация	Организация	2	Юсупова Ф.Р.-		

	парковочного места для автотранспортных средств инвалидов с установкой соответствующего знака	полугода ие 2020	ИП «Юсупова Фируза Рашитовна»		
--	---	------------------	-------------------------------	--	--

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг



Управляющий делами
Ф.Ф.Кутлубаев