

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ОМСКАЯ ОБЛАСТЬ
ШЕРБАКУЛЬСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН
ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ

по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры
Шербакульского муниципального района Омской области

«11» октября 2021 г. № 5

«Об определении перечня учреждений культуры для проведения независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры Шербакульского муниципального района и технического задания оператору для проведения независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры Шербакульского муниципального района»

В целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры Шербакульского муниципального района Омской области, общественный Совет по независимой оценке качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры

РЕШИЛ:

1. Утвердить перечень учреждений культуры для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры Шербакульского муниципального района Омской области. (Приложение № 1).
2. Провести в 2022 году независимую оценку качества условий оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры Шербакульского муниципального района Омской области согласно перечня, указанного в Приложении № 2 к настоящему решению.
3. Провести в 2023 году независимую оценку качества условий оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры Шербакульского

муниципального района Омской области согласно перечня, указанного в Приложении № 3 к настоящему решению.

4. Определить техническое задание оператору в следующем виде:

- разработка методики и инструментария проведения независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры Шербакульского муниципального района;

- разработка инструктивных и методических материалов независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры Шербакульского муниципального района формирование баз данных;

- разработка программного обеспечения для сбора и/или анализа указанных данных;

- обработка и анализ информации, получаемой в ходе независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры Шербакульского муниципального района;

- проведение апробации разработанного инструментария для оценки качества предоставления образовательных услуг;

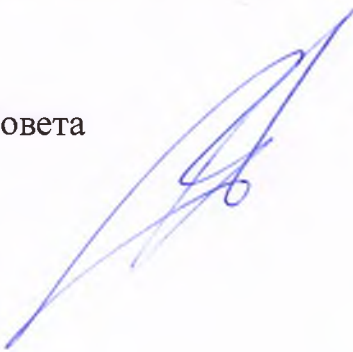
- подготовка отчетов с рекомендациями для различных заинтересованных групп пользователей (органы исполнительной власти, руководители образовательных организаций, педагогический коллектив, обучающиеся, родители (законные представители) и другие заинтересованные группы пользователей).

5. Использовать обязательные показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (Приложение № 4)

6. Результаты независимой оценки качества образования представить в форме рейтинга.

7. Информацию о результатах независимой оценки и предложениях об улучшении качества деятельности оцениваемых учреждений культуры заслушать по итогам проведения данной работы на общественном Совете при Администрации Шербакульского муниципального района с последующим ее размещением на сайте www.bus.gov.ru

Председатель общественного Совета



А.И. Тебенко

Приложение 1

Перечень

муниципальных учреждений культуры Шербакульского муниципального района Омской области для проведения независимой оценки качества оказания муниципальных услуг в 2022-2024 г.г.

№ п/п	Полное официальное наименование учреждения	Юридический адрес, телефон учреждения	Ф.И.О. директора учреждения
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шербакульская централизованная библиотечная система имени Роберта Ивановича Рождественского» Шербакульского муниципального района Омской области	646700, Омская область, пл. Гуртьева,3 8(38177)21580	Кошман Светлана Викторовна
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шербакульская централизованная клубная система» Шербакульского района Омской области	646700, Омская область, пл. Гуртьева,1 8(38177)21107	Толкачева Татьяна Алексеевна
3	Муниципальное казенное учреждение культуры «Шербакульский историко – краеведческий музей» Шербакульского муниципального района Омской области.	646700, Омская область, пл. Гуртьева,1 8(38177)23484	Вених Наталья Николаевна

Перечень

муниципальных учреждений культуры Шербакульского муниципального района Омской области для проведения независимой оценки качества оказания муниципальных услуг в 2022 году

№ п/п	Полное официальное наименование учреждения	Юридический адрес, телефон учреждения	Ф.И.О. директора учреждения
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шербакульская централизованная библиотечная система имени Роберта Ивановича Рождественского» Шербакульского муниципального района Омской области	646700, Омская область, пл. Гуртьева,3 8(38177)21580	Кошман Светлана Викторовна

Приложение 3

Перечень

муниципальных учреждений культуры Шербакульского муниципального района Омской области для проведения независимой оценки качества оказания муниципальных услуг в 2023 году

№ п/п	Полное официальное наименование учреждения	Юридический адрес, телефон учреждения	Ф.И.О. директора учреждения
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шербакульская централизованная клубная система» Шербакульского района Омской области	646700, Омская область, пл. Гуртьева, 1 8(38177)21107	Толкачева Татьяна Алексеевна
2	Муниципальное казенное учреждение культуры «Шербакульский историко – краеведческий музей» Шербакульского муниципального района Омской области.	646700, Омская область, пл. Гуртьева, 1 8(38177)23484	Вених Наталья Николаевна

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

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха	100 баллов	50%	50 баллов

	(ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	100 баллов	40%	40 баллов

	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов

5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов