

ПРОТОКОЛ № 8

ЗАСЕДАНИЯ

Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, расположенными на территории Рамонского муниципального района Воронежской области, при администрации Рамонского муниципального района Воронежской области (далее-Общественный совет)

29.07.2019

п. Рамонь

Присутствовали:

Чиликина Е.И. – руководитель отдела по культуре администрации муниципального района.

Ознобкина Т.В. – ведущий специалист отдела по культуре.

Члены Общественного совета:

1. Данилова Т.П. – председатель районного женсовета.
2. Свиридова Н.А. – председатель Общественной палаты Рамонского муниципального района.
3. Виноградова Е.А. – руководитель общественного музея.
4. Садчикова Л.В. – председатель районного общества инвалидов.
5. Федорова Е.В. – председатель Рамонского отделения Всероссийского общественного движения «Матери России».

ПОВЕСТКА ДНЯ:

Вопросы:

1. Об утверждении технического задания (приложение 1) на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг муниципальным казенным учреждением культуры «Рамонская централизованная клубная система».

СЛУШАЛИ:

1. Чиликину Е.И. о порядке определения оператора по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры в соответствии с Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

2. Свиридову Н.А. о рассмотрении технического задания на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг муниципальным казенным учреждением культуры «Рамонская централизованная клубная система», расположенного на территории Рамонского муниципального района Воронежской области, в 2019 году.

ПОСТАНОВИЛИ:

1. Утвердить техническое задание на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг муниципальным казенным учреждением культуры «Рамонская централизованная клубная система» (приложение 1).

Председатель Совета



Данилова Т.П.

Секретарь



Виноградова Е.А.

Техническое задание на оказание услуги по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг муниципальным казенным учреждением культуры «Рамонская централизованная клубная система»

1. Исполнитель организует и проводит оказание услуги по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг муниципальным казенным учреждением культуры «Рамонская централизованная клубная система» (далее – Услуга), расположенного по адресу: 396020, Воронежская область, Рамонский район, р.п. Рамонь, ул. Советская, д.11. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг муниципальным казенным учреждением культуры «Рамонская централизованная клубная система» (далее – Учреждение).

2. Место оказания Услуги – адреса мест нахождения Учреждения и его структурных подразделений (Приложение 1).

3. В ходе оказания услуги Исполнитель (организация – оператор):

3.1. осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг Учреждением по направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте Учреждения, информационных стендах, иных открытых информационных ресурсах;
- изучение нормативно-правовых актов Учреждения по вопросам деятельности и порядку оказания услуг в сфере культуры;
- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru в сети Интернет;
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

3.2. готовит инструментарий (анкеты, опросные листы и т.д.);

3.3. готовит проекты результатов оказания услуги, включая проект рейтинга Учреждения.

3.4. готовит аналитический отчет об оказанной услуге;

3.5. представляет Заказчику аналитический отчет и проект рейтинга на утверждение Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, расположенными на территории Рамонского муниципального района Воронежской области, при администрации Рамонского муниципального района Воронежской области (далее - Общественный совет).

4. При оказании Услуги Исполнитель руководствуется Показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (приказ Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599):

- открытость и доступность информации об Учреждении;
- комфортность условий предоставления услуг Учреждением;
- доступность услуг для инвалидов (1 учреждение культуры – 23 структурных подразделения);
- доброжелательность, вежливость работников Учреждения;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

5. При оказании Услуги Исполнитель использует источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официального сайта учреждения культуры в сети Интернет (<https://klubramon.jimdo.com>), информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов;
- анализ нормативных актов по вопросам деятельности Учреждения и порядку оказания им услуг в сфере культуры;
- наблюдение, посещение Учреждения и его структурных подразделений;

- опрос получателей услуг Учреждения и его структурных подразделений о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, опрос, интернет-опрос, в том числе на официальных сайтах учреждения) согласно Анкете (Приложение 2). Количество анкет – 1000 штук.

6. При оказании Услуги Исполнитель должен руководствоваться следующими нормативными правовыми документами и методическими материалами:

- Федеральным законом от 05.12.2017 № 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»;

- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети Интернет»;

- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- нормативно-правовыми актами, регламентирующими размещение информации организациями на официальном сайте www.bus.gov.ru в сети Интернет.

7. Сроки оказания Услуги: в течении 30 календарных дней с момента заключения муниципального контракта. Исполнитель обязан за три рабочих дня до срока окончания оказания Услуги согласовать с Заказчиком Отчёт об оказанной Услуге.

8. По окончании срока оказания Услуги Исполнитель предоставляет Заказчику Отчет об оказанной Услуге, который должен содержать:

а) наименование Учреждения и его структурных подразделений, в отношении которых проводился сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

б) результаты обобщения информации, размещенной на официальном сайте Учреждения и информационных стендах в помещениях Учреждения и его структурных подразделений с анализом информации по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации, с использованием диаграмм и графиков, отражающих распределение значений по показателям и описанием выявленных недостатков по показателям, характеризующим открытость и доступность информации;

в) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг с анализом результатов анкетирования респондентов о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг по критериям оценки и описанием недостатков качества условий оказания услуг, выявленных в ходе анкетирования граждан;

г) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг Учреждением (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком 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, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации с анализом значений показателей в соответствии с их параметрами оценки и индикаторами и выявленными

отклонениями значений показателей с учетом их параметров оценки от максимального значения (100 баллов);

д) основные недостатки в работе Учреждения и его структурных подразделений, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности Учреждения.

9. Текст Отчета об оказанной Услуге должен быть представлен:

- в электронном виде в форматах doc и pdf;

- на бумажном носителе.

10. Порядок, сроки и график действий Исполнителя в рамках оказания Услуги и настоящего Технического задания должны быть согласованы с Заказчиком. При планировании своей деятельности Исполнитель руководствуется режимом работы Учреждения и его структурных подразделений.

11. Оказываемая Услуга должна соответствовать требованиям качества, безопасности жизни и здоровья, а также иным требованиям сертификации, безопасности (санитарным нормам и правилам, государственным стандартам и т.п.).

12. Все организационные мероприятия в рамках оказываемой Услуги производятся силами Исполнителя и за его счёт.

13. Заказчик оказания услуги: отдел по культуре администрации Рамонского муниципального района Воронежской области (адрес: 396020, Воронежская область, Рамонский район, р.п. Рамонь, ул. Советская, 11).

**Место оказания Услуги
(адреса мест нахождения Учреждения и его структурных подразделений)**

№ п/п	Наименование	Адрес
	Муниципальное казенное учреждение культуры «Рамонская централизованная клубная система» (МКУК «РЦКС»)	396020, Воронежская область, Рамонский район, р.п. Рамонь, ул. Советская, 11
1	Сельский Дом культуры п. ВНИИСС МКУК «РЦКС» (СДК п. ВНИИСС МКУК «РЦКС»)	396030, Воронежская область, Рамонский район, п. ВНИИСС, 85
2	Районный центр культуры и досуга МКУК «РЦКС» (РЦКД МКУК «РЦКС»)	396020, Воронежская область, Рамонский район, р.п. Рамонь, ул. Мосина, 9
3	Карачунский сельский клуб МКУК «РЦКС» (Карачунский СК МКУК «РЦКС»)	396028, Воронежская область, Рамонский район, с. Карачун, ул. Центральная, 17
4	Большеверейский сельский Дом культуры МКУК «РЦКС» (Большеверейский СДК МКУК «РЦКС»)	396041, Воронежская область, Рамонский район, с. Большая Верейка, ул. Советская, 3
5	Русскогвоздевский сельский Дом культуры МКУК «РЦКС» (Русскогвоздевский СДК МКУК «РЦКС»)	396038, Воронежская область, Рамонский район, с. Русская Гвоздевка, ул. Ленина, 45
6	Чистополянский сельский клуб МКУК «РЦКС» (Чистополянский СК МКУК «РЦКС»)	396046, Воронежская область, Рамонский район, с. Чистая Поляна, ул. Центральная, 13
7	Борский сельский Дом культуры МКУК «РЦКС» (Борский СДК МКУК «РЦКС»)	396010, Воронежская область, Рамонский район, п. Бор, ул. Пристанционная, 26
8	Новоживотинновский сельский Дом культуры МКУК «РЦКС» (Новоживотинновский СДК МКУК «РЦКС»)	396034, Воронежская область, Рамонский район, с. Новооживотинное, ул. Шоссейная, 15а
9	Кривоборьевский сельский клуб МКУК «РЦКС» (Кривоборьевский СК МКУК «РЦКС»)	396048, Воронежская область, Рамонский район, с. Кривоборье, ул. Песчаная, 14а
10	Комсомольский сельский Дом культуры МКУК «РЦКС» (Комсомольский СКД МКУК «РЦКС»)	396031, Воронежская область, Рамонский район, п. Комсомольский ул. Центральная, 1а
11	Красненский сельский Дом культуры МКУК «РЦКС» (Красненский СДК МКУК «РЦКС»)	396030, Воронежская область, Рамонский район, х. Красное, 75
12	Горожанский сельский клуб МКУК «РЦКС» (Горожанский СК МКУК «РЦКС»)	396032, Воронежская область, Рамонский район, с. Горожанка, ул. Центральная, 12
13	Лопатинский сельский клуб МКУК «РЦКС» (Лопатинский СК МКУК «РЦКС»)	396027, Воронежская область, Рамонский район, с. Лопатки, ул.

		Центральная, 39/1
14	Скляевский сельский Дом культуры МКУК «РЦКС» (Скляевский СДК МКУК «РЦКС»)	396037, Воронежская область, Рамонский район, с. Скляево, ул. Центральная, 30
15	Глушицкий сельский клуб МКУК «РЦКС» (Глушицкий СК МКУК «РЦКС»)	396028, Воронежская область, Рамонский район, с. Глушицы, ул. Центральная, 10
16	Яменский сельский Дом культуры МКУК «РЦКС» (Яменский СДК МКУК «РЦКС»)	396005, Воронежская область, Рамонский район, с. Ямное, ул. Ленина, 50а
17	Богдановский сельский Дом культуры МКУК «РЦКС» (Богдановский СДК МКУК «РЦКС»)	396039, Воронежская область, Рамонский район, с. Богданово, ул. Почтовая, 21
18	Сомовский сельский Дом культуры МКУК «РЦКС» (Сомовский СДК МКУК «РЦКС»)	396040, Воронежская область, Рамонский район, с. Сомово, ул. Мира, 30
19	Ступинский сельский Дом культуры МКУК «РЦКС» (Ступинский СДК МКУК «РЦКС»)	396024, Воронежская область, Рамонский район, с. Ступино, ул. Совхозная, 1
20	Березовский сельский клуб МКУК «РЦКС» (Березовский СК МКУК «РЦКС»)	396026, Воронежская область, Рамонский район, с. Березово, ул. Ленина, 95
21	Князевский сельский Дом культуры МКУК «РЦКС» (Князевский СДК МКУК «РЦКС»)	396033, Воронежская область, Рамонский район, д. Князево, ул. Советская, 43
22	Ломовский сельский клуб МКУК «РЦКС» (Ломовский СК МКУК «РЦКС»)	396043, Воронежская область, Рамонский район, с. Ломово, ул. Центральная, 1а
23	Айдаровский сельский клуб МКУК «РЦКС» (Айдаровский СК МКУК «РЦКС»)	396002, Воронежская область, Рамонский район, с. Айдарово, ул. Центральная, 86

АНКЕТА
о качестве условий оказания услуг

наименование Учреждения или структурного подразделения

1. Оцените, насколько доступна Вам информация о работе учреждения:

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | отлично, все устраивает |
| <input type="checkbox"/> | в целом хорошо |
| <input type="checkbox"/> | удовлетворительно, незначительные недостатки |
| <input type="checkbox"/> | плохо, много недостатков |
| <input type="checkbox"/> | неудовлетворительно, совершенно не устраивает |
| <input type="checkbox"/> | затрудняюсь ответить |

2. Оцените комфортность условий пребывания в учреждении (зал, места для сидения в холлах, гардероб, чистота и проветриваемость помещений, благоустроенность и освещенность территории, наличие питьевой воды и т.п.):

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | отлично, все устраивает |
| <input type="checkbox"/> | в целом хорошо |
| <input type="checkbox"/> | удовлетворительно, незначительные недостатки |
| <input type="checkbox"/> | плохо, много недостатков |
| <input type="checkbox"/> | неудовлетворительно, совершенно не устраивает |
| <input type="checkbox"/> | затрудняюсь ответить |

3. Оцените разнообразие дополнительных услуг, которые есть в учреждении, и доступность их получения (бесплатный Wi-Fi; настольные игры; стойки с журналами/газетами; автоматы с едой/напитками; буфет/кафе; информационные стенды о мероприятиях и событиях в других учреждениях и пр.):

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | отлично, все устраивает |
| <input type="checkbox"/> | в целом хорошо |
| <input type="checkbox"/> | удовлетворительно, незначительные недостатки |
| <input type="checkbox"/> | плохо, много недостатков |
| <input type="checkbox"/> | неудовлетворительно, совершенно не устраивает |
| <input type="checkbox"/> | затрудняюсь ответить |

4. Оцените разнообразие электронных сервисов, имеющихся в учреждении, и удобство пользования ими (в том числе и с помощью мобильных устройств) (электронный каталог, электронная регистрация на мероприятие, оплата услуг/билетов онлайн или банковской картой и пр.):

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | отлично, все устраивает |
| <input type="checkbox"/> | в целом хорошо |
| <input type="checkbox"/> | удовлетворительно, незначительные недостатки |
| <input type="checkbox"/> | плохо, много недостатков |
| <input type="checkbox"/> | неудовлетворительно, совершенно не устраивает |
| <input type="checkbox"/> | затрудняюсь ответить |

5. Оцените доступность услуг, оказываемых в учреждении, для лиц с ограниченными возможностями здоровья:

Возможность посадки/высадки в транспортное средство перед входом в учреждение, в т.ч. с использованием кресла-коляски	да	нет
Наличие специальных устройств для доступа инвалидов: оборудованные входные зоны, раздвижные двери, приспособленные перила, доступные санитарно-гигиенические помещения, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.	да	нет
Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельно передвигаться по территории библиотеки	да	нет
Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	нет
Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам: дублирование необходимой звуковой и зрительной информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне	да	нет

6. Оцените удобство графика работы:

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

7. Оцените, насколько соблюдается режим работы:

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

8. Оцените, насколько в учреждении соблюдаются установленные (заявленные) сроки предоставления услуг (например, соблюдение времени начала мероприятий):

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

9. Оцените доброжелательность, вежливость персонала:

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

10. Оцените компетентность персонала:

<input type="checkbox"/>	отлично, все устраивает
<input type="checkbox"/>	в целом хорошо
<input type="checkbox"/>	удовлетворительно, незначительные недостатки
<input type="checkbox"/>	плохо, много недостатков
<input type="checkbox"/>	неудовлетворительно, совершенно не устраивает
<input type="checkbox"/>	затрудняюсь ответить

11. Оцените качество и содержание программ, афиш, буклетов и других полиграфических материалов:

<input type="checkbox"/>	отлично, все устраивает
<input type="checkbox"/>	в целом хорошо
<input type="checkbox"/>	удовлетворительно, незначительные недостатки
<input type="checkbox"/>	плохо, много недостатков
<input type="checkbox"/>	неудовлетворительно, совершенно не устраивает
<input type="checkbox"/>	затрудняюсь ответить

12. Оцените материально-техническое обеспечение учреждения:

<input type="checkbox"/>	отлично, все устраивает
<input type="checkbox"/>	в целом хорошо
<input type="checkbox"/>	удовлетворительно, незначительные недостатки
<input type="checkbox"/>	плохо, много недостатков
<input type="checkbox"/>	неудовлетворительно, совершенно не устраивает
<input type="checkbox"/>	затрудняюсь ответить

13. Оцените качество и полноту информации о работе учреждения, размещенной на официальном сайте организации:

<input type="checkbox"/>	отлично, все устраивает
<input type="checkbox"/>	в целом хорошо
<input type="checkbox"/>	удовлетворительно, незначительные недостатки
<input type="checkbox"/>	плохо, много недостатков
<input type="checkbox"/>	неудовлетворительно, совершенно не устраивает
<input type="checkbox"/>	затрудняюсь ответить

14. Оцените, насколько Вас удовлетворяет качество обслуживания в учреждении в целом:

<input type="checkbox"/>	отлично, все устраивает
<input type="checkbox"/>	в целом хорошо
<input type="checkbox"/>	удовлетворительно, незначительные недостатки
<input type="checkbox"/>	плохо, много недостатков
<input type="checkbox"/>	неудовлетворительно, совершенно не устраивает
<input type="checkbox"/>	затрудняюсь ответить

15. Ваши замечания, предложения или особое мнение

--