

ПРОТОКОЛ № 2
заседания общественного совета по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг организациями культуры

г. Пенза

21 июня 2019 года

Председатель: Демина Любовь Александровна

Секретарь: Кузенькина Мария Алексеевна

Члены общественного совета:

Антонова Ольга Борисовна

Голяков Анатолий Павлович

Кирилина Ирина Владимировна

Пономарев Сергей Юрьевич

Сухова Ольга Александровна

Присутствующие:

Курдова Татьяна Владимировна - Министр культуры и туризма Пензенской области;

Гуськова Мария Васильевна - главный специалист-эксперт отдела организационно-кадрового и правового обеспечения Министерства культуры и туризма Пензенской области.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. О реализации приказа Министерства финансов Российской Федерации от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

2. Информационное обеспечение деятельности общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

1. О реализации приказа Министерства финансов Российской Федерации от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»..

Слушали:

- Курдову Татьяну Владимировну - Министра культуры и туризма Пензенской области;
- Гуськову Марию Васильевну - главного специалиста- эксперта отдела организационно-кадрового и правового обеспечения Министерства культуры и туризма Пензенской области;
- Демину Любовь Александровну – председателя общественного совета;
- членов общественного совета.

Решили:

1. Информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в соответствии с требованиями приказа Министерства финансов Российской Федерации от 7 мая 2019 г. № 66н.

2. В соответствии с утвержденным перечнем учреждений культуры для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Пензенской области на 2019 год, сформировать техническое задание для отбора организации-оператора с целью выполнения работ, оказания услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры. (прилагается)

2. Информационное обеспечение деятельности общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

Слушали:

- Членов общественного совета;
- Гуськову Марию Васильевну - главного специалиста- эксперта отдела организационно-кадрового и правового обеспечения Министерства культуры и туризма Пензенской области.

Решили:

1. Разместить на официальном сайте Министерства культуры и туризма Пензенской области в сети Интернет в разделе «Независимая оценка» федеральные, региональные нормативно-правовые акты и иные документы, регламентирующие деятельность общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

Председатель

Л.А. Демина

Секретарь

М.А. Кузенькина

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по проведению сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Пензенской области, предоставляющими услуги на территории Пензенской области, формированию проектов оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и рейтингов организаций культуры Пензенской области

1. Общие сведения

Наименование предмета договора: оказание услуг по проведению сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, предоставляющими услуги на территории Пензенской области, формированию проектов оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и рейтингов организаций культуры.

Заказчик услуг: Министерство культуры и туризма Пензенской области.

Сроки начала и окончания проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры, предоставляющими услуги на территории Пензенской области, формирования проектов оценки качества оказания услуг организациями культуры и рейтингов организаций культуры: с момента заключения государственного контракта до 10.12.2019 года.

Место оказания услуг: по месту нахождения организаций культуры Пензенской области и по месту нахождения Исполнителя. Отчетные материалы предоставляются Заказчику Исполнителем по адресу: г. Пенза, ул. Красная, 71.

Цели и задачи:

- получение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, представляющими услуги на территории Пензенской области (по каждой организации отдельно);
- формирование проектов оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и рейтингов организаций культуры Пензенской области в соответствии с Перечнем организаций (Приложение №1).

2. Состав и содержание услуг

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Пензенской области проводится во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федерального закона от 05.12.2017 № 392-ФЗ).

Методическое обеспечение проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями сферы утверждено приказом Минтруда России 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 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 11 октября 2018 г., регистрационный N 52409).

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями сферы культуры установлены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. N 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 мая 2018 г., регистрационный N 51132). (Приложение № 2).

3. Этапы проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

1 этап «организационно-подготовительный» - 5 дней.

1. Изучение нормативно-правовой базы о культуре, мнений экспертов, представителей получателей услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения.

2. Разработка методики и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), формы для регистрации первичной информации (анкеты для анализа удовлетворенности качеством оказания услуг), методики подсчета интегрального показателя, в том числе применяемые при подсчете коэффициенты, обоснование и расчет выборки по каждой организации культуры, сроки проведения опроса в каждом учреждении; формы предоставления итоговой информации, формы рейтингов.

Представление указанных материалов на согласование Заказчику осуществляется не позднее 5 дней с момента заключения государственного контракта.

2 этап «сбор первичной информации» - 10 дней.

1. Изучение нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций культуры, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности организации.

2. Сбор и анализ информации о деятельности организаций культуры на их официальных сайтах.

3. Анализ полноты информации, размещенной на сайтах организаций, и соответствие ее Приказу Минкультуры России 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 исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

4. Анализ полноты информации, размещенной на сайте государственных и муниципальных учреждений - bus.gov.ru.

5. Сбор и анализ информации о деятельности организаций на информационных стендах в помещениях организаций, а также в брошюрах, буклетах.

6. Изучение мнений получателей с использованием основных каналов информации услуг:

1) Интернет-канал.

Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме;

2) Личный опрос (социологическое исследование).

Опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету либо заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе;

3) Опрос по телефону.

Опрос получателей услуг организаций культуры по каналам телефонной связи в устной форме с последующим занесением данных в анкету;

4) Терминал в организации культуры.

Опрос получателей услуг путем заполнения анкеты в интерактивной форме через терминал;

5) Электронная почта.

Опрос получателей услуг путем отправки электронного сообщения с формой анкеты для заполнения получателем услуги и последующей отправкой заполненной анкеты по электронной почте.

7. Независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации.

8. Формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

3 этап «анализ и оценка качества работы организаций социального обслуживания» - 25 дней.

1. Обработка и анализ первичного массива данных.

2. Систематизация выявленных проблем деятельности организации культуры.

3. Оценка территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций культуры.

4. Расчет интегральной оценки качества работы организаций культуры.

5. Формирование проектов рейтингов организаций культуры в отношении каждой группы учреждений в соответствии с Перечнями организаций (Приложение №1 и Приложение №2).

6. Разработка предложений по улучшению качества работы организаций культуры (по каждой организации отдельно).

7. Подготовка итогового аналитического отчета, отражающего результаты проведенной работы.

8. Презентация предварительных материалов в согласованное с Заказчиком время по адресу Заказчика: г. Пенза, ул. Красная, 71.

9. Доработка с учетом замечаний (при их наличии) и согласование с Заказчиком итогового отчета, сформированных рейтингов и предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания.

4. Структура итогового отчета

Итоговый отчет о проведенной работе должен содержать следующие сведения:

- анализ деятельности организаций в 2019 году последовательно по каждой организации по утвержденным критериям и показателям с использованием диаграмм и графиков, отражающих распределение значений по критериям и показателям для каждой организации;

- оценка выполнения каждой организацией культуры нормативных (целевых) значений исследуемых показателей (Приложение №2);

- аналитический отчет о выявленных проблемах;

- отчет о выявленных территориальных и иных особенностях исследуемых параметров деятельности оцениваемого типа организаций культуры (если имеются);

- проекты рейтингов организаций культуры в отношении каждой группы учреждений в соответствии с Перечнями организаций (Приложение №1 и Приложение №2).

Результаты исследования должны быть представлены Заказчику в виде полного итогового аналитического отчета на бумажном и цифровом носителе (flash-накопителе). Объем итогового отчета должен быть не менее 30 страниц.

Получение персональных данных о получателях услуг, принимающих участие в исследовании, и их обработка должна осуществляться с соблюдением принципов и правил, установленных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

В случае возникновения содержательных и технических замечаний Заказчик вправе потребовать от Исполнителя доработки указанного отчета.

Факт завершения оказания услуг оформляется Актом сдачи-приемки оказанных услуг, который составляется на основании подписанных Сторонами итогового отчета и сформированных проектов рейтингов организаций культуры в отношении каждой группы организаций в соответствии с Перечнями организаций (Приложение №1 и Приложение №2).

Перечень
организаций культуры, подлежащих независимой оценке качества
условий оказания услуг на территории Пензенской области в 2019 году

1. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
"ЛИПОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" БАШМАКОВСКОГО РАЙОНА
ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
2. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
"СОСЕДСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" БАШМАКОВСКОГО РАЙОНА
ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
3. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
"КАМЕНСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" БАШМАКОВСКОГО РАЙОНА
ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
4. ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ "ПЕНЗАКОНЦЕРТ"
5. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "МАЙСКИЙ
ПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР"
6. МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВОЕ
ОБЪЕДИНЕНИЕ СЕРДОБСКОГО РАЙОНА"
7. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
"КЛЮЧЕВСКИЙ ПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР"
8. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
"КУЛЬТУРНО-БИБЛИОТЕЧНЫЙ ЦЕНТР" МАЛОСЕРДОБИНСКОГО РАЙОНА
ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
9. МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЦЕНТРАЛЬНАЯ
МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ БИБЛИОТЕКА НИЖНЕЛОМОВСКОГО РАЙОНА"
10. МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ
ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА" СЕРДОБСКОГО РАЙОНА
ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
11. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
"МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА"
БАШМАКОВСКОГО РАЙОНА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
12. МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ
ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА БЕССОНОВСКОГО РАЙОНА
ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ"
13. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
"МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТРАЛЬНЫЙ РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ"
БАШМАКОВСКОГО РАЙОНА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
14. МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ
ЦЕНТРАЛЬНЫЙ РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ БЕССОНОВСКОГО РАЙОНА
ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ"
15. МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "УСТЬ-КАРЕМШИНСКИЙ
БИБЛИОТЕЧНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР"
16. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "НОРОВСКИЙ
БИБЛИОТЕЧНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР"

17. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
"КАНДИЕВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" БАШМАКОВСКОГО
РАЙОНА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
18. МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "НОВОПЯТИНСКИЙ
БИБЛИОТЕЧНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР"
19. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
"АТМИССКИЙ БИБЛИОТЕЧНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР"
20. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
"ВЫСОКИНСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" БАШМАКОВСКОГО
РАЙОНА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
21. МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ВЕРХНЕЛОМОВСКИЙ
БИБЛИОТЕЧНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР"
22. МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ГОЛИЦЫНСКИЙ
БИБЛИОТЕЧНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР"
23. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
"ТИМИРЯЗЕВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" БАШМАКОВСКОГО
РАЙОНА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
24. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
"ВИРГИНСКИЙ БИБЛИОТЕЧНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР"
25. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЦЕНТР
КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВ ГОРОДА НИЖНИЙ ЛОМОВ"
26. МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ИСТОРИКО-
КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ" ГОРОДА СЕРДОБСКА СЕРДОБСКОГО РАЙОНА
27. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
"МАРАТОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" БАШМАКОВСКОГО
РАЙОНА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
28. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
"ШЕРЕМЕТЬЕВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ"
29. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
"НИКУЛЬЕВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" БАШМАКОВСКОГО
РАЙОНА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
30. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
"БОЛЬШЕХУТОРСКИЙ БИБЛИОТЕЧНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР"
31. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
"КРИВОШЕЕВСКИЙ БИБЛИОТЕЧНО - ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР"
32. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
"КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР" ГОРОДА СЕРДОБСКА СЕРДОБСКОГО
РАЙОНА
33. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
"СТАРОСЛАВКИНСКИЙ ПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ
ЦЕНТР"
34. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "КУВАК-
НИКОЛЬСКИЙ БИБЛИОТЕЧНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР"
35. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
"ЗНАМЕНСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" БАШМАКОВСКОГО РАЙОНА
ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
36. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
"ЛИПОВСКИЙ ПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР"
37. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
"ПОСЕЛКОВАЯ БИБЛИОТЕКА" РАБОЧЕГО ПОСЕЛКА БАШМАКОВО
БАШМАКОВСКОГО РАЙОНА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

38. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
МАЛОСЕРДОБИНСКИЙ ПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ
ЦЕНТР"
39. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
"СОСНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ БИБЛИОТЕЧНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР"
БАШМАКОВСКОГО РАЙОНА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
40. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
"ДРУЖАЕВСКИЙ ПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР"
41. МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ БЕССОНОВСКОГО
РАЙОНА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ "ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, ДОСУГА И
СПОРТА"ЮБИЛЕЙНЫЙ"
42. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
"ЕЛИЗАВЕТИНСКИЙ ПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ
ЦЕНТР"
43. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "МОЛОДЕЖНЫЙ
ЭСТЕТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР "ЮНОСТЬ"
44. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КУЗНЕЦКИЙ
КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ КОМПЛЕКС "НЕСКУЧНЫЙ САД"
45. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "РОДИНА" (ТВОРЧЕСКИЙ
ЦЕНТР)
46. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КУЗНЕЦКИЙ МУЗЕЙНО-
ВЫСТАВОЧНЫЙ ЦЕНТР"
47. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КУЗНЕЦКАЯ
ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ БИБЛИОТЕКА ИМ. А.Н.РАДИЩЕВА"
48. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КУЗНЕЦКОГО
РАЙОНА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ РАЙОННЫЙ
КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР "
49. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
БОЛЬШЕТРУЕВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА КУЗНЕЦКОГО РАЙОНА ПЕНЗЕНСКОЙ
ОБЛАСТИ "БОЛЬШЕТРУЕВСКИЙ ПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ КУЛЬТУРНО-
ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР"
50. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КУЗНЕЦКОГО
РАЙОНА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ
РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА "
51. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
МАХАЛИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА КУЗНЕЦКОГО РАЙОНА ПЕНЗЕНСКОЙ
ОБЛАСТИ "МАХАЛИНСКИЙ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР"
52. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ РАБОЧЕГО
ПОСЕЛКА ЕВЛАШЕВО КУЗНЕЦКОГО РАЙОНА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
"ЕВЛАШЕВСКИЙ БИБЛИОТЕЧНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР"
53. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
ЯСНОПОЛЯНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА КУЗНЕЦКОГО РАЙОНА ПЕНЗЕНСКОЙ
ОБЛАСТИ "ПИОНЕРСКИЙ ПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ
ЦЕНТР"
54. МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ
ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА НЕВЕРКИНСКОГО РАЙОНА
ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ"
55. МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "НЕВЕРКИНСКИЙ РАЙОННЫЙ ДОМ
КУЛЬТУРЫ ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ"
56. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "РАЙОННЫЙ
ЦЕНТР НАРОДНОГО ХУДОЖЕСТВЕННОГО ТВОРЧЕСТВА ПЕНЗЕНСКОГО
РАЙОНА"

Приложение №2
к Техническому заданию

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества
условий оказания услуг организациями культуры**

N 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
<u>Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).</u>				
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	100 баллов	40%	40 баллов

	% от общего числа опрошенных получателей услуг)			
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			
Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (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.)	100 баллов	50%	50 баллов
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
Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные <u>пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834</u> (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).				
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	100 баллов	40%	40 баллов

	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; - 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"			
Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со <u>статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.</u>				
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"			

Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.				
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

Источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официальных сайтов организаций социальной сферы в сети "Интернет", информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций;
- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;
- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;
- опрос получателей услуг.