

ПРОТОКОЛ
заседания Общественного совета при Администрации
МР «Каякентский район» по проведению независимой оценки качества условий
оказания услуг, муниципальными учреждениями культуры и образования,
расположенными на территории муниципального района «Каякентский район»

от 16 июля 2019 года
с. Новокаякент
время проведения: с 14:00 до 15:30

№ 02-пр/19

Место проведения заседания:

Администрация муниципального района «Каякентский район», с. Новокаякент, ул. Джабраиловой, 36; Актовый зал администрации

Присутствовали:

Председатель Общественного совета	- Ибрагимов М-Р.А.
Заместитель председателя Общественного совета	- Тааев Р.К.
Секретарь Общественного совета	- Чигрина Н.М.

Члены Общественного совета:

Арсланханов А.И., Багаутдинова Л.Г., Гаджиева К.Ю., Гамзатов Ш.М., Дадаев Б.К., Джабраилов К.Д., Джамалутдинов Д.А., Ильясов Х.И., Рашидов А.М.;

Приглашённые:

Арсланов И.Т., председатель Общественной палаты МР «Каякентский район»;
Ибрагимова О.К., заместитель главы Администрации МР «Каякентский район»;
Агаева У.А., руководитель МКУ «Управление культуры и искусства»;
Мустафаев А.Б., главный редактор МБУ «редакция газеты «Луч справедливости».

Повестка дня заседания:

- 1. Об определении организации, ответственной за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры;**
- 2. Заключение договора с организацией для осуществления сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры;**
- 3. Обсуждение технического задания на оказание услуг по сбору и обобщению информации для проведения Общественным советом независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в 2019 году.**

По первому вопросу слушали:

Председателя Общественного совета Ибрагимов М-Р.А., который сообщил присутствующим о том, что необходимо определить организацию (далее – оператор), которая осуществит сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры в 2019 году, отвечающую требованиям, предусмотренным для оператора и предложил на рассмотрение в качестве оператора - МБУ «Редакция газеты «Луч справедливости».

Выступили:

Джабраилов К.Д., Рашидов А.М.;

Решили:

1. Выбрать в качестве организации - оператора МБУ «Редакция газеты «Луч справедливости».

По второму вопросу слушали:

Заместителя председателя Общественного совета Таева Р.К., который сообщил присутствующим о необходимости заключения договора с организацией - оператором МБУ «Редакция газеты «Луч справедливости».

Выступили:

Багаутдинова Л.Г., Гаджиева К.Ю.,

Решили:

1. Заключить договор с организацией - оператором МБУ "Редакция газеты "Луч справедливости" для осуществления сбора и обобщения информации, о качестве условий оказания услуг организациями культуры, согласно технического задания.

По третьему вопросу слушали:

Председателя Общественного совета Ибрагимов М-Р.А., который сообщил присутствующим о том, что необходимо принять техническое задание на оказание услуг по сбору и анализу информации для проведения Общественным советом независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в 2019 году.

Выступили:

Арсланханов А.И., Чигрина Н.М.;

Решили:

1. Утвердить техническое задание на оказание услуг по сбору и анализу информации для проведения Общественным советом независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в 2019 году (приложение №1).

Председатель

М.-Р.Ибрагимов

Протокол вела:

Н.М.Чигрина

Договор №1

с. Новокаякент

от «16» июля 2019 г.

Администрация МР «Каякентский район», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Главы муниципального района «Каякентский район» Гаджиева Магомедэмина Нурутдиновича, действующего на основании Устава муниципального района «Каякентский район», с одной стороны, и МБУ «Луч справедливости», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице руководителя – главного редактора газеты Мустафаева Айгази Бегеевича, действующего на основании Устава, с другой стороны, именуемые в дальнейшем «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

«Исполнитель» обязуется в соответствии с техническим заданием (Приложение 1) оказать «Заказчику» в 2019 году услугу по проведению работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными Администрации муниципального района «Каякентский район», в соответствии с утвержденным перечнем учреждений (Приложение 2).

1.1. Порядок и сроки выполнения оказанной услуги определяются разделом 2 настоящего договора.

1.2. Стоимость работ составляет 9000 (девять тысяч) рублей

II. Порядок выполнения, сдачи и приемки услуг

2.1. Срок оказания услуг:

2.1.1. Начало оказания услуг - 16.09.2019 года;

2.1.2. Окончание оказания услуги - 30.11.2019 года.

2.2. Документом, подтверждающим факт оказания услуги, является акт, подписанный «Сторонами».

III. Ответственность Сторон

3.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения взятых на себя обязательств «Стороны» несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. В вопросах, не предусмотренных настоящим договором, «Стороны» руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

Изменения и дополнения могут быть внесены в настоящий договор только в форме дополнительного соглашения, подписанного надлежащим образом уполномоченными представителями обеих «Сторон».

IV. Порядок разрешения споров

4.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть во время действия настоящего договора «Стороны» урегулируют путем переговоров, а при невозможности достижения согласия в установленном законодательством порядке.

V. Заключительные положения

5.1. Настоящий договор вступает в силу со дня его подписания и действует до полного исполнения «Сторонами» обязательств.

5.2. «Стороны» обязаны извещать друг друга обо всех изменениях реквизитов не позднее 10 дней со дня их изменения.

5.3. Все изменения и дополнения к настоящему договору действительны в том случае, если они оформлены в письменном виде и подписаны уполномоченными на то представителями «Сторон».

5.4. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, и хранится у подписавших его сторон.

VI. Юридические адреса и реквизиты «Сторон»

**368560 РД , Каякентский район,
с. Новокаякент, ул. Джабраиловой , 36**

**368560,РД, Каякентский район
МБУ «Луч справедливости**

Администрация МР «Каякентский район» с. Новокаякент,

с. Новокаякент,

**Отделение - НБ Республика
Дагестан г. Махачкала**

БИК: 048 209 001

р/с: 40204810000000000033

ИНН: 0515004398

л/с: 03033913780

КПП:051501001

ОКПО: 04046811

ОКАТО: 82224835000

ОКТМО: 82624000

ОГРН – 1020500989640

ул. Джабраиловой, 21 «а»

**Отделение – НБ Республика
Дагестан г. Махачкала**

БИК: 9048209001

р/с: 40701810000001000030

ИНН: 0515004479

л/с: 20036ш12010

ОКПО – 02461745

ОГРН – 1020500993182

ОКТМО 82624435

Глава

МР «Каякентский район»

_____ **М.Н.Гаджиев**

Главный редактор

газеты "Луч справедливости»

_____ **А.Б. Мустафаев**

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по сбору и обобщению информации для проведения Общественным советом независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в 2019 году

1. Общие сведения

1.1. Наименование предмета: проведение сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры (далее - оцениваемые организации), расположенными на территории МР «Каякентский район», для проведения Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее Общественный совет) независимой оценки качества условий в 2019 году (далее - услуга) в соответствии с требованиями Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья и образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-санитарной экспертизы».

1.2. Заказчик услуги: Общественный совет независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры и образования.

1.3. Исполнитель услуги: МБУ «Редакция газеты «Луч справедливости».

1.3. Место оказания услуги: МР «Каякентский район».

1.4. Срок оказания услуги: с 16 сентября 2019 по 30 ноября 2019 года.

2. Цель оказания услуги

2.1. Целью оказания услуги является формирование проектов оценки качества условий оказания услуг оцениваемыми организациями и проектов их рейтингов для проведения Общественным советом независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году.

2.2. Объектом оценки являются 3 организации, оказывающие услуги в сфере культуры, расположенные на территории МР «Каякентский район», в отношении которых Общественным советом проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 году (приложение № 2).

3. Объем оказываемой услуги

План проведения НОКО и перечень оцениваемых организаций приведен в приложении №2 к настоящему договору.

В соответствии с техническим заданием необходимо:

1) провести сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями, согласно плану проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг в сфере культуры, утвержденных протоколом №1 заседания Общественного совета от 09.04.2019 г.;

2) подготовить проект независимой оценки качества условий оказания услуг оцениваемыми организациями, включая:

- разработку методики проведения оценки, в том числе описание методов и инструментария сбора, обработки, интерпретации информации о деятельности оцениваемых организаций;

- анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций, анализ размещенной информации о деятельности оцениваемых организаций на их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

- анализ информации о деятельности оцениваемых организаций на информационных стендах в помещениях организаций, размещение в брошюрах, буклетах;

- формирование проектов оценки качества условий предоставления социальных услуг и проектов рейтингов оцениваемых организаций;

- предоставление отчетов Заказчику.

4. Требования к оказываемой услуге

4.1. Оценка качества выполняется в соответствии с требованиями Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья и образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-санитарной экспертизы».

4.2. Требования к используемым критериям оценки качества условий.

При предоставлении услуги используются:

- перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг оцениваемыми организациями (приложение № 2).

4.3. Требования к используемой информации

Для оценки качества используются:

1. нормативные правовые акты, устанавливающие значения, рассматриваемых параметров деятельности организаций;
2. данные, размещенные на официальном сайте, оцениваемой организации;
3. данные на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.Bis.gov.ru;
4. результаты анализа статистической информации органов исполнительной власти Республики Дагестан, органов местного самоуправления и оцениваемых организаций;
5. результаты опроса (анкетирование) получателей услуг;

Все информационные источники, используемые для оценки, должны быть открытыми, а также предусматривать возможность уточнения и (или) проверки представляемых данных (ведомственной статистики, базы данных, мнения обучающихся, учителей и родителей (законных представителей) и т.п.

4.4. Требования к методике проведения оценки качества условий.

4.4.1. Оценка качества условий при оказании услуг оцениваемыми организациями должна выполняться с использованием инструментария, включающего:

- порядок сбора информации, в том числе проведения опросов (анкетирование);
- методику анализа информации, в том числе описание структуры базы данных, содержащей собранную информацию, алгоритмы, информационные технологии обработки информации (при необходимости);
- порядок формирования рейтингов организаций.

4.4.2. Совокупность инструментария по сбору информации должна позволить получить объективную информацию о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями для формирования предложений об улучшении качества деятельности оцениваемых организаций, проектов их рейтингов.

4.4.3. Оценка содержания и формы представления информации о деятельности организаций, размещаемой на официальных сайтах оцениваемых организаций, выполняется в соответствии с требованиями, установленными приказом Рособнадзора от 29.05.2014 г. № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации» и в соответствии с приказом

Минкультуры России от 20.02.2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на

официальных сайтах органов местного самоуправления и организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Требования к результатам оценки качества условий.

Основания для проведения работ:

4.5.1. Результаты оценки качества условий оказания услуг оцениваемыми организациями должны обеспечить информационную потребность различных групп пользователей для решения актуальных профессиональных и личных задач, в том числе:

а) организаций в сфере культуры:

1) обучающиеся и их родители (законные представители):

- в целях выбора места обучения для себя и/или своих детей;
- для выявления текущего уровня освоения программ и корректировки индивидуальных учебных планов;
- для оценки собственных возможностей продолжения обучения по тем или иным программам;

2) организации, осуществляющие деятельность в сфере культуры, в целях:

- оценки уровня подготовки обучающихся и факторов, на него влияющих;
- оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям участников процесса и (или) иных заинтересованных организаций;
- определения перечня мероприятий по улучшению результатов и качества предоставления услуг в сфере культуры;

3) заинтересованные организации для выработки совместных с организацией культуры действий по корректировке программ, методов обучения и др.;

4) коллегиальные органы управления организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры:

- в качестве механизма вовлечения родителей и представителей местного сообщества в реализацию задач ее развития и т.д.;

5) органы исполнительной власти, органы местного самоуправления:

при принятии управленческих решений, в том числе при кадровых перестановках, разработке программ по развитию системы культуры, проведении конкурсного отбора лучших организаций культуры, при распределении грантов и т.д.;

4.5.2. Требования к форме представления результата

Результат представляется в форме отчетов, указанных в графе 3 таблицы 1

5. Перечень работ

Заказчиком приводится перечень выполняемых работ.

Примерный перечень работ в рамках оказания услуги в разрезе этапов приведен в таблице 1.

Таблица 1 Перечень работ в рамках оказания услуги в разрезе этапов

№ п/п	Содержание услуги, конечный результат	Отчетный материал	Срок представле ния отчетных материало в
1	2	3	
Этап 1. Определение подходов к построению проектов независимой оценки качества условий оказания услуг оцениваемыми организациями и проектов рейтингов организаций			
1.	<p>Анализ нормативной правовой базы, информации о деятельности оцениваемых организаций, размещенной на их официальных сайтах в сети «Интернет».</p> <p>Определение: подходов к построению проектов независимой оценки качества условий оказания услуг оцениваемыми организациями и проектов их рейтингов: методов и каналов сбора информации, особенностей их использования с учетом специфики деятельности оцениваемых организаций.</p>	Отчет по реализации этапа	
Этап 2. Разработка методик сбора информации и построения рейтингов организаций			
2.	<p>Разработка методик и инструментария сбора первичной информации по отдельным видам оцениваемых организаций с учетом их специфики, форм для регистрации первичной информации, разработка анкеты для проведения сбора информации и согласование ее с Заказчиком.</p>	<p>Отчет по реализации этапа 2, включающий методику проведения полевого исследования по каждому методу и каналу сбора данных, обоснование выборки для проведения опроса, формы фиксации и первичной обработки данных, методику рейтингования.</p>	

3.	Формирование параметров выборки для проведения опросов получателей услуги в сфере культуры.		
4.	Разработка методики построения проектов независимой оценки качества условий оказания услуг оцениваемыми организациями с учетом специфики их деятельности и их рейтингов.		
Этап 3. Сбор, обработка и анализ первичных данных о качестве условий предоставления услуг оцениваемыми организациями.			
5.	Проведение «полевого этапа» исследования деятельности организаций в сфере культуры.	Отчет о проведении «полевого этапа», включающий первичные исследовательские данные по всем обследованным организациям.	
Этап 4. Анализ и подготовка проектов оценки качества условий предоставления социальных услуг оцениваемыми организациями, рейтингов организаций			
6.	Интерпретация полученных данных это результат проведения «полевого этапа» исследования организации.	Аналитический отчет о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями: проекты независимой оценки качества условий оказания услуг сформированные в соответствии с методикой, формирования независимой оценки качества условий оказания услуг оцениваемыми организациями: проекты рейтинге оцениваемых организаций.	
7.	Формирование проектов оценки качества условий предоставления услуг оцениваемыми организациями, с учетом специфики их деятельности, особенностей получателей услуг, и рейтингов оцениваемых организаций в соответствии с методикой, разработанной в ходе второго этапа.		

Таблица 2.

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.	<p>Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". 	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	<p>Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); 	100 баллов	30%	30 баллов

	- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)			
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.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	Данный показатель не применяется для		

	услуги	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.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; 	100 баллов	40%	40 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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"			
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	100 баллов	40%	40 баллов

	непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
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

Конфиденциальность информации

Результаты работы являются конфиденциальной информацией. Заказчик может использовать материалы работы по своему усмотрению. Исполнитель может использовать материалы работы для аналитических отчетов, рейтингов.

Исполнитель не имеет права передавать эти материалы третьим лицам без согласия Заказчика, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации, и по запросам органов исполнительной власти в субъектах Российской Федерации, ведающих вопросами образования.

Исполнитель не несет ответственности за действия Заказчика по соблюдению последним положений Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Документация, предъявляемая Заказчику;

По окончании работ исполнитель на бумажном и электронном носителе представляет документы:

- 1) Перечень организаций культуры, прошедших НОКО;
- 2) аналитическую справку о результатах независимой оценки качества деятельности учреждений культуры.

Приложение №2
к договору администрации
от 16.07. 2019 г. № 1

П Л А Н

**проведения независимой оценки качества условий оказания услуг,
организациями сферы культуры МР "Каякентский район"**

№ п/п	Дата проведения	Наименование организации
1.	16.09.2019г.	МКУ "Каранайаульский сельский дом культуры»
2.	14.10.2019г.	МКУ «Капкайкентский сельский дом культуры»
3.	25.10.2019г.	МКУ «Дружбинский сельский дом культуры»

