**ПРОТОКОЛ № 2**

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

при Министерстве культуры Республики Тыва

 г. Кызыл «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2020 г.

**МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ ЗАСЕДАНИЯ:**

Министерство культуры Республики Тыва, Кызыл, ул. Щетинкина-Кравченко,46, зал совещаний.

***Председательствовал(а)*:** А.К. Кужугет – председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры Республики Тыва.

***Члены Общественного совета:***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Нагорный В.В. | - | заслуженный работник культуры Республики Тыва, член Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Республики Тыва; |
| Мунзук С.М. | - | директор Общественного благотворительного фонда «Дерсу Узала» им. М. Мунзука, член Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Республики Тыва; |
| Монгуш Ч. И.  | - | начальник отдела ГБУ «Институт оценки качества образования Республики Тыва», член Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Республики Тыва; |
| Ондар А. Д. | - | председатель Общества инвалидов Республики Тыва, член Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Республики Тыва; |

**Приглашенные:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тамдын А.К. | - | министр культуры Республики Тыва; |
| Чигжит В.С. | - | первый заместитель министра культуры Республики Тыва; |
| Хертек С.С. | - | начальник отдела профессионального искусства Министерства культуры РТ; |
| Монгуш А.А. | - | консультант отдела народного творчества Министерства культуры РТ; |
| Ондар Н.М.  | - | специалист по НОК Министерства культуры РТ.  |

**НА ПОВЕСТКЕ ДНЯ:**

1. **О показателях характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (Приложение).**

**РЕШИЛИ:**

По вопросу 1. «О показателях характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (Кужугет А.К.):

Утвердить показатели характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

«за» -

«против» -

«воздержались» -

Председатель Общественного совета

по проведению независимой оценки качества

оказания услуг организациями культуры

при Министерстве культуры Республики Тыва А.К. Кужугет

ПРИЛОЖЕНИЕ

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 <1>:- 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> |
| 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. <3> | 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;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| 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" <2> |
| 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" <2> |
| 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 |

--------------------------------

<1> 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).

<2> 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.

<3> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

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.