

Независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 году

В 2019 году на территории Пермского края проводится независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Пермского края. Что такое независимая оценка, кем и как она проводится?

При Министерстве культуры Пермского края в целях проведения независимой оценки создан Общественный совет. Решениями Совета Общественной палаты Пермского края от 27 августа 2018 г., от 17 мая 2019 г., от 3 июня 2019 г., 11 сентября 2019 г., утвержден состав Общественного совета:

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1. Машуков Игорь Евгеньевич | Председатель правления Пермского регионального отделения всероссийской общественной организации «Союз композиторов России», председатель Общественного совета |
| 2. Баталина Юлия Александровна | - редактор отдела культуры издательского дома «Компаньон», заместитель председателя Общественного совета |
| 3. Романова Надежда Анатольевна | - председатель Пермской краевой организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», секретарь Общественного совета |

Члены Общественного совета:

- | | |
|----------------------------------|---|
| 4. Гарипов Радик Рауфисович | - директор НП «Пермский географический клуб», председатель исполкома башкир города Перми «Курултай», представитель Пермской региональной общественной организации «Союз мусульман Прикамья» |
| 5. Лобанов Игорь Вячеславович | - председатель РОО «Пермская краевая организация Союза журналистов России» |
| 6. Масалкин Александр Евгеньевич | - заместитель председателя Пермской региональной общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, вооруженных Сил и правоохранительных органов |
| 7. Отмахова Анна Владимировна | - режиссер документального кино, член Союза журналистов РФ, координатор движения «Бессмертный полк» в Перми, член Общественной палаты Пермского края |
| 8. Сорокин Геннадий Арсеньевич | - председатель Пермского отделения Союза Дизайнеров России, член Совета Союза Дизайнеров России |
| 9. Шляпина Татьяна Валериевна | - член Общественной палаты Пермского края, председатель Регионального общественного движения «Форум гражданской инициативы Пермского края» |

Общественный совет:

- определяет перечни организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества;
- принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания

услуг организациями культуры и проектов государственного контракта, заключаемого Министерством культуры Пермского края с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры (далее - оператор);

- осуществляет независимую оценку качества с учетом информации, представленной оператором;

- представляет в Министерство культуры Пермского края результаты независимой оценки качества, а также предложения об улучшении качества деятельности организаций культуры (при наличии);

- рассматривает результаты мониторинга независимой оценки качества, проводимой в муниципальных образованиях Пермского края.

В перечни организаций, подлежащих оценке в 2019 году, утвержденные протоколом заочного заседания Общественного совета при Министерстве культуры Пермского края от 15.08.2019 года № 1, входят 318 учреждений культурно-досугового и 105 учреждений библиотечного типа. Это огромный объем работы, который будет осуществлять организация-оператор: ООО «Эмпирика» (юридический адрес: ул. Михаила Сперанского, д. 37-56, г. Тюмень, Тюменская область, 625000). С этой организацией Министерством культуры Пермского края заключен Государственный контракт от 19 августа 2019 г. на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Пермского края.

Лысьвенская библиотечная система вошла в Перечень государственных и муниципальных организаций культуры библиотечного типа, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году. Каким образом оценивается работа библиотек на территории Лысьвенского городского округа?

Источниками для сбора информации для независимой оценки качества условий оказания услуг лысьвенскими библиотеками являются:

- официальный сайт МБУК «Лысьвенская библиотечная система»;
- информация о деятельности учреждения, размещенная на общедоступных информационных ресурсах, на информационных стендах в помещении библиотек;
- форма наблюдения для организаций культуры Пермского края, содержащая данные о комфортности условий предоставления услуг, созданных в организации. размещенная в интернет по ссылке: <https://kopiya-forma-nabludeniya-g-murom.testograf.ru/> и заполненная руководителем учреждения;
- анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг, размещенная на сайте библиотеки по ссылке: <https://kopiya-opros-poluchatelej-uslug-o-ka.testograf.ru/> (получателями услуг должно быть заполнено 600 анкет).

По окончании работ в срок не позднее 1 декабря 2019 г. включительно оператор (ООО «Эмпирика», г. Тюмень) предоставляет в Министерство культуры Пермского края отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг. В отчете представляются результаты обобщения информации, размещенной на сайтах учреждений культуры, информационных стендах; результаты удовлетворенности граждан

качеством условий оказания услуг; соответствие условий оказания услуг критериям, утвержденным приказом Минтруда и соцзащиты РФ от 31 мая 2018 года N 344н; основные недостатки в работе организации; выводы и предложения по совершенствованию деятельности.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Пермского края будут размещены на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru) в полном объеме до конца 2019 года.

Организации, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг, в том числе МБУК «Лысьвенская библиотечная система», составляют планы по устранению недостатков (форма плана утверждена постановлением правительства от 17.04.2018 № 457). Утверждает план руководитель органа местного самоуправления. Мероприятия плана должны максимально коррелировать с результатами НОК, рекомендациями Общественного совета. Исходя из формы план рассчитан на год и по истечении года должен быть актуализирован.

Работа по улучшению качества предоставления услуг не может выстраиваться «от проверки до проверки», а должна носить постоянный планомерный характер. Необходимо совершенствовать условия предоставления услуг и проводить целенаправленную работу по улучшению имиджа учреждения. Такая планомерная деятельность обязательно принесет свои плоды и будет способствовать позитивным изменениям, а также повышению оценки работы учреждения со стороны получателей услуг.