


УТВЕРЖДАЮ:

председатель Общественного совета
при Министерстве культуры
Республики Карелия по проведению
независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями
культуры

 _____ Е.П. Исакова

Протокол № 1
заседания Общественного совета при Министерстве культуры
Республики Карелия по проведению независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями культуры

15 ноября 2021 года

г. Петрозаводск

Присутствовали:

Председатель: Исакова Е.П. – председатель Общественного совета при Министерстве культуры Республики Карелия по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

Члены Общественного совета: Иванова И.Г., Колегова Н.И., Осипова О.В., Толстых А.С.

Слушали:

1. Исакову Е.П. об утверждении результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными организациями культуры Республики Карелия в 2021 году (приложение №1 к настоящему протоколу).
2. Исакову Е.П. об утверждении предложений по улучшению качества деятельности государственных организаций культуры Республики Карелия в соответствии с приложением №2 к настоящему протоколу.
3. Исакову Е.П. о направлении для рассмотрения в Министерство культуры Республики Карелия результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными организациями культуры Республики Карелия в 2021 году и предложения по улучшению качества их деятельности
4. Исакову Е.П. об установлении перечня учреждений в отношении которых в 2022 году будет проводиться независимая оценка качества.
5. Исакову Е.П. о рекомендациях Министерству культуры Республики Карелия по вопросу улучшения качества оказываемых услуг учреждениями культуры, в отношении которых в 2021 году проводилась независимая оценка качества.

Решили:

1. Утвердить результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными организациями культуры Республики Карелия в 2021 году (приложение №1 к настоящему протоколу).

2. Утвердить предложения по улучшению качества деятельности государственных организаций культуры Республики Карелия в соответствии с приложением №2 к настоящему протоколу.

3. В соответствии с требованиями статьи 36.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 года №3612-1 направить для рассмотрения в Министерство культуры Республики Карелия результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными организациями культуры Республики Карелия в 2021 году и предложения по улучшению качества их деятельности.

4. Установить, что независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022 году будет проводиться в отношении следующих государственных организаций культуры:

- 1) бюджетное учреждение «Музыкальный театр Республики Карелия»;
- 2) бюджетное учреждение «Государственный Национальный театр Республики Карелия»;
- 3) бюджетное учреждение «Театр кукол Республики Карелия»;
- 4) бюджетное учреждение «Театр драмы Республики Карелия»;
- 5) бюджетное учреждение «Карельская государственная филармония»;
- 6) бюджетное учреждение «Национальный ансамбль песни и танца Карелии «Кантеле».

5. Рекомендовать Министерству культуры Республики Карелия следующее:

5.1.обеспечить информирование руководителей государственных организаций культуры о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году и довести предложения Общественного совета при Министерстве культуры Республики Карелия по улучшению качества деятельности организации культуры;

5.2.разместить на Официальном сайте bus.gov.ru утвержденные результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными организациями культуры Республики Карелия в 2021 году;

5.3.разместить на Официальном сайте bus.gov.ru Планы государственных организаций по устранению недостатков, обнаруженных в ходе независимой оценки качества оказания услуг в 2021 году;

5.4.в течение месяца со дня принятия настоящего решения проинформировать бюджетное учреждение «Национальная библиотека Республики Карелия» государственные организации, поименованные в пункте 4 настоящего протокола о проведении в отношении него независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году

Протокол вела



Н.И. Колегова

Приложение №1 к Протоколу заседания
Общественного совета при
Министерстве культуры Республики
Карелия по проведению независимой
оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры от
15 ноября 2021 №2


**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг
государственными организациями культуры Республики Карелия в
2021 году**

| № п/п | Показатель | Значение показателя с учетом его значимости | Национальная библиотека | Национальный музей | Центр народного творчества |
|----------|--|--|----------------------------|-----------------------|----------------------------------|
| 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". | П_{инф} | 30 | 27 | 30 |
| 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) | П_{дист} | 30 | 30 | 30 |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, | П_{откр_уд} | 40 | 39,8 | 39,6 |

| № п/п | Показатель | Значение показателя с учетом его значимости | Национальная библиотека | Национальный музей | Центр народного творчества |
|-------------------|--|---|-------------------------|--------------------|----------------------------|
| | 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) | | | | |
| Итого по критерию | | К¹ | 100 | 96,8 | 99,6 |
| 2. | Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" | | | | |
| 2.1 | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | П_{комф.усл} | 30 | 30 | 30 |
| 2.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | П^{комф}_{уд} | 30 | 29,88 | 30 |
| Итого по критерию | | К² | 100 | 99,8 | 100 |
| 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 | П^{орг}_{дост} | 18 | 30 | 18 |
| 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 | П_{услуг}_{дост} | 40 | 40 | 40 |

| № п/п | Показатель | Значение показателя с учетом его значимости | Национальная библиотека | Национальный музей | Центр народного творчества |
|--------------------------|---|---|-------------------------|--------------------|----------------------------|
| | <p>информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <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) | П_{дост.уд} | 30 | 29 | 28,5 |
| Итого по критерию | | К³ | 88 | 99 | 86,5 |
| 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) | П_{перв.конт.уд} | 40 | 39,6 | 40 |
| 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) | П_{показ.услуг.уд} | 40 | 40 | 40 |
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных | П_{вежл.дист.уд} | 20 | 19,9 | 20 |

| № п/п | Показатель | Значение показателя с учетом его значимости | Национальная библиотека | Национальный музей | Центр народного творчества |
|---|---|---|-------------------------|--------------------|----------------------------|
| | 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) | | | | |
| Итого по критерию | | К⁴ | 100 | 99,5 | 100 |
| 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) | Преком | 30 | 29,9 | 29,2 |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Порг.усл_{уд} | 20 | 19,9 | 20 |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | П_{уд} | 50 | 49,8 | 50 |
| Итого по критерию | | К⁵ | 100 | 99,6 | 99,1 |
| ВСЕГО по всем критериям | | S | 97,6 | 98,6 | 97,0 |
| ВСЕГО по отрасли «Культура» в Республике Карелия | | S⁰ | 97.7 | | |

Председатель:  _____ Е.П. Исакова

Секретарь:  _____ Н.И. Колегова

Приложение №2 к Протоколу
заседания Общественного совета при
Министерстве культуры Республики
Карелия по проведению независимой
оценки качества условий оказания
услуг организациями культуры от

15 января 2021 № 1

**Предложения по улучшению качества деятельности государственных
организаций культуры Республики Карелия**

Бюджетное учреждение «Национальная библиотека Республики Карелия»:

- 1.1. приобрести сменную кресло-коляску в целях повышения доступности услуг для инвалидов

Бюджетное учреждение «Национальный музей Республики Карелия»:

- 1.1. разместить актуальный План финансово-хозяйственной деятельности на сайтах, а также на информационных стендах;
- 1.2. предусмотреть на официальном сайте обратную связь о качестве оказываемых услуг.

Государственное автономное учреждение Республики Карелия «Центр народного творчества и культурных инициатив Республики Карелия»:

- 1.1. обозначить парковочное место для инвалидов у кинотеатра «Премьер» (на имеющейся парковке не осуществлена разметка места для стоянки автомашины инвалида на кресле-коляске и выделенное место не обозначено знаками на поверхности покрытия стоянки и не продублировано знаком на вертикальной поверхности (стене, столбе, стойке и т.п.), расположенным на высоте не менее 1,5 м.).

Председатель:  Е.П. Исакова

Секретарь:  Н.И. Колегова