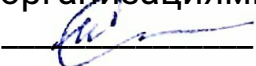


УТВЕРЖДАЮ:
председатель Общественного
совета при Министерстве культуры
Республики Карелия по
проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг
организациями культуры
 Е.П. Исакова

Протокол №3
заседания Общественного совета при Министерстве культуры
Республики Карелия по проведению независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями культуры

19 декабря 2018 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., Цыганков А.М.

Приглашенные:

Лебедева В.Н. - заместитель Министра культуры Республики Карелия;
Ларина О.А. - заместитель начальника отдела культурной политики Министерства культуры Республики Карелия; Устинова И.Д. - член Общественной палаты Республики Карелия, председатель Комиссии по вопросам развития культуры, сохранения духовного наследия и межнациональным отношениям Общественной палаты Республики Карелия; Лапичкова В.П. - член Общественной палаты Республики Карелия, председатель Комиссии по социальной политике, трудовым отношениям, взаимодействию с профсоюзами и поддержке ветеранов Общественной палаты Республики Карелия; Новиков Д.Г. - член Общественной палаты Республики Карелия, член Комиссии по вопросам развития культуры, сохранения духовного наследия и межнациональным отношениям Общественной палаты Республики Карелия.

Слушали:

1. Исакову Е.П. о результатах проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными организациями культуры Республики Карелия в 2018 году.

2. Исакову Е.П. предложения по улучшению качества деятельности государственных организаций культуры Республики Карелия.

3. Ларину О.А. о перечне государственных организаций культуры Республики Карелия, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг в 2019 году.

Решили:

1. Утвердить результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными организациями культуры Республики Карелия в 2018 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 2018 году и предложения по улучшению качества их деятельности.

4. Утвердить перечень государственных организаций культуры Республики Карелия, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг в 2019 году:

4.1. бюджетное учреждение «Музыкальный театр Республики Карелия»;

4.2. бюджетное учреждение «Государственный Национальный театр Республики Карелия»;

4.3. бюджетное учреждение «Театр кукол Республики Карелия»;

4.4. бюджетное учреждение «Театр драмы Республики Карелия»;

4.5. бюджетное учреждение «Карельская государственная филармония»;

4.6. 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 и довести до них предложения Общественного совета при Министерстве культуры Республики Карелия по улучшению качества деятельности организаций культуры;

5.2. разместить на Официальном сайте bus.gov.ru утвержденные результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными организациями культуры Республики Карелия в 2018 году;

5.3. в течение месяца со дня принятия настоящего решения рассмотреть информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и учитывать ее при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций культуры;

5.4. в течение месяца со дня принятия настоящего решения проинформировать республиканские организации культуры, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества оказания услуг в 2019 году, о предстоящей работе;

5.5. использовать организованную на Официальном сайте ведомства техническую возможность выражения мнения граждан о качестве и полноте оказания услуг (модуль опросов) в отношении организаций культуры, указанных в пункте 4 настоящего протокола.

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 19 декабря 2018 г. №3

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными организациями
культуры Республики Карелия в 2018 году**

N п/п	Показатель	Значение показател я с учетом его значимост и	Национальная библиотека РК	Национальный музей РК	Центр национальных культур
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".	30 баллов	29	27	28
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	30 баллов	20	20	20

N п/п	Показатель	Значение показател я с учетом его значимост и	Национальная библиотека РК	Национальный музей РК	Центр национальных культур
	качестве 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)	40 баллов	35,8	35,9	32,2
	Итого по критерию	100 баллов	84,2	82,9	80,2
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"				
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.)	50 баллов	50	50	35
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)	50 баллов	44,7	44,7	39,5
	Итого по критерию	100 баллов	94,7	94,7	74,5

N п/п	Показатель	Значение показател я с учетом его значимост и	Национальная библиотека РК	Национальный музей РК	Центр национальных культур
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"				
3.1. <3>	<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 	30 баллов	25	27	0
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; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); - 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 	40 баллов	40	21	14
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30 баллов	25,4	25,5	16
	Итого по критерию	100 баллов	90,4	73,5	30
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"				

N п/п	Показатель	Значение показател я с учетом его значимост и	Национальная библиотека РК	Национальный музей РК	Центр национальных культур
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)	40 баллов	36,9	35,5	33,9
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)	40 баллов	36,7	36,4	34
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)	20 баллов	17,8	17,8	16,8
	Итого по критерию	100 баллов	91,4	90,7	84,7
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)	30 баллов	27,1	26,8	23,7
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20 баллов	17,7	17,2	16,1
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50 баллов	43,1	44,7	40,1
	Итого по критерию	100	87,9	88,7	79,9

N п/п	Показатель	Значение показател я с учетом его значимост и	Национальная библиотека РК	Национальный музей РК	Центр национальных культур
		баллов			
	ВСЕГО по всем критериям	500 баллов	449,2	430,5	349,3

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 19 декабря 2018 г. №3

Предложения по улучшению качества деятельности государственных организаций культуры Республики Карелия

1. Бюджетное учреждение «Национальная библиотека Республики Карелия»:
 - 1.1. разместить на сайте анкету по удовлетворенности услугами.
2. Бюджетное учреждение «Национальный музей Республики Карелия»:
 - 2.1. разместить на сайте анкету по удовлетворенности услугами;
 - 2.2. повысить доступность информации для инвалидов, особенно для лиц с нарушением слуха и зрения.;
3. Государственное бюджетное учреждение «Центр национальных культур и народного творчества Республики Карелия»:
 - 3.1. уделить внимание развитию материально-технической базы, связанной с доступностью для инвалидов (кроме лиц с поражением опорно-двигательного аппарата в связи с невозможностью изменений (перестройки) здания, являющегося объектом культурного наследия) и комфортностью услуг для всех посетителей.
4. Усовершенствовать информационную доступность указанных организаций посредством:
 - 4.1. введения it-телефонии.
 - 4.2. установки на сайтах плагина для проведения опроса об оценке качества оказания услуг организациями.

Председатель:



Е.П. Исакова

Секретарь:



Н.И. Колегова