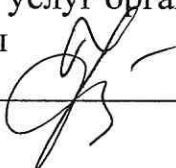


УТВЕРЖДАЮ:
председатель Общественного совета
при Министерстве культуры
Республики Карелия по проведению
независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями
культуры


О.Ю. Кулаковская

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

10.10.2024 года

г. Петрозаводск

Присутствовали:

Председатель: О.Ю. Кулаковская – председатель Общественного совета при Министерстве культуры Республики Карелия по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

Члены Общественного совета: Кулаковская О. Ю., Колегова Н. И., Осипова О. В., Толстых А. С., Хинен Н. С.

Приглашенные:

Слушали:

1. Кулаковскую О.Ю.
2. Колегову Н.И.

Решили:

1. Утвердить результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными организациями культуры Республики Карелия в 2024 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 2024 году и предложения по улучшению качества их деятельности.

4. Установить, что независимая оценка качества условий оказания услуг в 2025 году будет проводиться в отношении следующих государственных организаций культуры:

- бюджетное учреждение «Музыкальный театр Республики Карелия»;
- бюджетное учреждение «Государственный Национальный театр Республики Карелия»;
- бюджетное учреждение «Театр кукол Республики Карелия»;
- бюджетное учреждение «Театр драмы Республики Карелия»;
- государственное автономное учреждение Республики Карелия «Карельская государственная филармония»;
- 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 2024 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 в 2024 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 государственные организации культуры, указанные в пункте 5 настоящего протокола, о проведении в отношении их независимой оценки качества условий оказания услуг в 2025 году.

Приложение №1 к Протоколу заседания
Общественного совета при Министерстве
культуры Республики Карелия по
проведению независимой оценки качества
услуг оказания услуг организациями
культуры от 10.10.2024 № 1

Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными организациями культуры
Республики Карелия в 2024 году с учетом данных онлайн-опроса, организованного Министерством культуры
Республики Карелия на официальном сайте

N п/п	Показатель	Значение показателя с учетом его значимости	Национальная библиотека Республики Карелия	Национальный музей Республики Карелия	Центр народного творчества и культурных инициатив
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: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	П _{инф}	100	100	100
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона,	П _{дист}	100	100	100

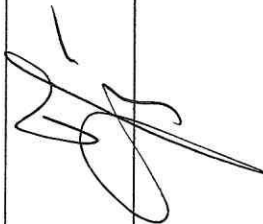
N п/п	Показатель	Значение показателя с учетом его значимости	Национальная библиотека Республики Карелия	Национальный музей Республики Карелия	Центр народного творчества и культурных инициатив
1.3	<p>Показатель</p> <p>- электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; 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)</p> <p>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)</p>	<p>Итого по критерию</p> <p>$\Pi^{откр}_{уд}$</p>	99,4	99,0	97,8
2.	Итого по критерию	K^1	99,8	99,6	99,1
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"				
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	$\Pi_{комф.усл}$	100	90	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	$\Pi_{комф}_{уд}$	99,6	99	98,6
	Итого по критерию	K^2	99,8	94,5	99,3
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с	$\Pi^{орг}_{дост}$	100	65	100

N п/п	Показатель	Значение показателя с учетом его значимости	Национальная библиотека Республики Карелия	Национальный музей Республики Карелия	Центр народного творчества и культурных инициатив
3.2.	<p>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 <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 (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 	<p>П ^{дост}</p>	100	45	100
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	<p>П ^{дост} _{ул}</p>	98,5	97,2	86,6

N п/п	Показатель	Значение показателя с учетом его значимости	Национальная библиотека Республики Карелия	Национальный музей Республики Карелия	Центр народного творчества и культурных инициатив
	Итого по критерию	К³	99,6	66,7	96,0
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	99,8	98,6	99,6
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	99,6	98,4	99,2
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)	П^{вежл.дист.} , уд	99,8	98,9	99,8
	Итого по критерию	К⁴	99,7	98,6	99,5
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"				
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию	П^{преком.}	99,2	98,2	94,8

N п/п	Показатель	Значение показателя с учетом его значимости	Национальная библиотека Республики Карелия	Национальный музей Республики Карелия	Центр народного творчества и культурных инициатив
	родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	П ^{орг.усл} _{уд}	99,2	99,2	97,8
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	П _{уд}	99,6	99,0	98,4
	Итого по критерию	К ⁵	99,4	98,8	97,2
	ВСЕГО по всем критериям	S	99,7	91,6	98,2

Председатель: _____ О.Ю. Кулаковская



Приложение №2 к Протоколу заседания Общественного совета при Министерстве культуры Республики Карелия по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры от 10.10.2024 № 1.

Предложения по улучшению качества деятельности государственных организаций культуры Республики Карелия

Бюджетному учреждению «Национальная библиотека Республики Карелия»:

1. разместить на Официальном сайте учреждения утвержденные результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2024 году.

Бюджетному учреждению «Национальный музей Республики Карелия»:

1. обеспечить наличие и понятность навигации внутри Шелтозерского вепсского этнографического музея им. Р.П. Лонины;
2. обеспечить доступность питьевой воды в Шелтозерском вепсском этнографическом музее им. Р.П. Лонины;
3. проработать вопрос организации выделенного места для автотранспортных средств инвалидов в парковочном кармане по автомобильной дороге «Шуйская – Гирвас» (для Музея истории Первого российского курорта «Марциальные воды»);
4. рассмотреть возможность приобретения сменного кресла-коляски (или лестничного подъемника для колясок) для Шелтозерского вепсского этнографического музея им. Р.П. Лонины;
5. рассмотреть возможность приобретения для головного музея и филиалов индукционной системы для слабослышащих и/или звукоусиливающей аппаратуры и визуально-звуковых устройств, в целях обеспечения дублирования для инвалидов по слуху звуковой информации;
6. обеспечить в Шелтозерском вепсском этнографическом музее им. Р.П. Лонины и Музее истории Первого российского курорта «Марциальные воды» дублирование основных надписей, знаков и иной графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

7. заключить договор с организациями системы социальной защиты или обществами слепых и глухих в целях обеспечения возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) по предварительным заявкам таких пользователей. Рассмотреть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) в рамках сотрудничества с некоммерческими организациями и реализации социально значимых проектов;

8. обеспечить обучение (инструктаж) работников в Шелтозерском вепском этнографическом музее им. Р.П. Лонина и Музее истории Первого российского курорта «Марциальные воды» навыкам оказания помощи при обслуживании инвалидов;

9. рассмотреть возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому в головном музее, Шелтозерском вепском этнографическом музее им. Р.П. Лонина и Музее истории Первого российского курорта «Марциальные воды».

Государственному автономному учреждению Республики Карелия «Центр народного творчества и культурных инициатив Республики Карелия»:

1. рассмотреть возможность приобретения для учреждения индукционной системы для слабослышащих и/или звукоусиливающей аппаратуры и визуально-звуковых устройств, в целях обеспечения дублирования для инвалидов по слуху звуковой информации.

Председатель: _____ О.Ю. Кулаковская

