



Директору БУ «Музыкальный театр
Республики Карелия»
Е.Г. Ларионовой

Российская Федерация
Республика Карелия

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
РЕСПУБЛИКИ КАРЕЛИЯ**

пл. Ленина, д. 2, г. Петрозаводск,
Республика Карелия, 185035
т/ф (814-2) 78-35-96; e-mail: mincult@karelia.ru
ОКПО 00078918 ОГРН 1021000538195
ИНН/КПП 1001040199/100101001

От 07.11.2022 г. № 6120/1-12/МК-и

*Об итогах проведения независимой оценки
качества условий оказания услуг
республиканскими организациями культуры
Республики Карелия в 2022 году*

Уважаемая Елена Геннадьевна!

Министерство культуры Республики Карелия (далее – Министерство) доводит до Вашего сведения итоги проведения независимой оценки качества условий оказания услуг республиканскими организациями культуры Республики Карелия в 2022 году (далее – независимая оценка качества).

Независимая оценка качества проводилась на основании норм статьи 36.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 года № 3612-1.

Сбор информации, необходимой для осуществления независимой оценки качества оказания услуг, осуществлялся по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599, и в соответствии с Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638.

Итоги независимой оценки качества были рассмотрены и утверждены на заседании Общественного совета при Министерстве, которое состоялось 24 октября 2022 года. Количественные результаты опубликованы Министерством на официальном сайте для размещения информации о государственных

(муниципальных) учреждениях (<http://bus.gov.ru/>) (далее – сайт bus.gov.ru).
Итоговая балльная оценка по учреждению составила 91,15 балла.

В разрезе критериев оценки количественные результаты выглядят следующим образом:

№ п/п	Критерий	Оценка (балл)
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» (max – 100 баллов)	90,9
2.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов» (max – 100 баллов)	91,4
	ВСЕГО по всем критериям (max – 100 баллов)	91,15

Протокол заседания Общественного совета от 24 октября 2022 года № 4 размещен на официальном сайте Министерства (<http://mincultrk.ru/>) в разделе «Независимая система оценки качества работы организаций культуры Республики Карелия» - подраздел «Работа Общественного совета при Министерстве культуры Республики Карелия по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

В разрезе критериев оценки количественные результаты отражены в краткой карточке организации во вкладке «Оценка и отзывы» на сайте bus.gov.ru.

Общественным советом при Министерстве на основании данных оператора разработаны и утверждены предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры. Министерство направляет в Ваш адрес предложения для организации работы.

Кроме этого, просим Вас в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 года № 457 **разработать** на основании предложений Общественного совета при Министерстве **план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества**, (далее – план мероприятий) по прилагаемой форме.

План должен содержать мероприятия по размещению необходимой информации об организации на информационных стендах (или оформление папки с необходимыми документами) в соответствии с требованием статьи 36.2 Основ законодательства Российской Федерации о культуре и приказа Минкультуры России от 20 февраля 2015 года № 277:

– учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); структура организации культуры;

– копия актуального плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)

– информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

– информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

– результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности и план по улучшению качества работы организации.

Разработанный план мероприятий необходимо представить в Министерство на утверждение **в срок до 1 декабря 2022 года.**

После утверждения плана мероприятий руководством учреждения обеспечивается его выполнение. Мониторинг выполнения плана будет осуществляться Министерством культуры Республики Карелия ежеквартально в течение 2023 года.

Итоги независимой оценки качества, а также план мероприятий подлежат размещению учреждением на официальном сайте в соответствующем разделе на основании пункта 8.3. приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

На основании норм статьи 36.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 года № 3612-1 руководители государственных организаций культуры несут ответственность за непринятие мер по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, в соответствии с трудовым законодательством.

Приложения высланы на официальный адрес электронной почты организации.

Приложение:

1. копия протокола заседания Общественного совета;
2. копия отчета оператора;
3. рекомендованная форма Плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества.

Министр

А.Н. Лесонен



УТВЕРЖДАЮ
Заместитель Министра культуры Республики Карелия
В.Н. Мельникова *Мельникова*
 (подпись)
 5.12.2022 (дата)



**ПЛАН по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
 Бюджетное учреждение «Музыкальный театр Республики Карелия»**

на 2023 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
Размещение учредительных документов на информационных стендах в помещении организации	1. Издание приказа о подготовке и проведении размещения учредительных документов.	1. 1.12.2022 г.	1. Ларионова Е.Г		Декабрь 2022 г.
	2. Определение местоположения информационного стенда в помещении театра.	2. 31.12.2022 г.	2. Ряменен О.Ю.		
III. Доступность услуг для инвалидов					
Дублирование надписей, знаков и	1. Изготовление табличек, выполненных рельефно-	1. 1.03.2023 г.	1. Громова Н.В.		Март 2023 г.

иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	точечным шрифтом Брайля				
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	1. Изучить опыт в этой сфере для музыкальных театров	1. 1.04.2023 г.	1. Громова Н.В.		Апрель 2023 г.

А.В. Громова 01.04.2023

Отчет организации-оператора по оказанию в 2022 году услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг государственными организациями культуры Республики Карелия

Организация-оператор: *Фонд поддержки инновационных проектов «Новое измерение»*

1. Перечень государственных организаций культуры Республики Карелии, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг:

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

2. Результаты анализа и обобщения информации, размещенной на официальных сайтах ресурсах государственных организаций культуры Республики Карелии, информационных стендах в помещениях указанных организаций

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры».

Наименование учреждения	Фактическая оценка (балл)
Музыкальный театр	91
Национальный театр	96,9
Театр кукол	97,1
Театр драмы	89,2
Филармония	90,3
Кантеле	100

Чек-листы оценки по каждому учреждению прилагаются.

3. Объем и параметры выборочной совокупности респондентов.

Объем и параметры выборочной совокупности респондентов.

Музыкальный театр:

- а) Количество респондентов: 500 чел.
- б) Описание параметров респондентов: женщин – 71,8%; респондентов с высшим образованием – 57%; работающие респонденты – 44,4%; в возрасте от 35 до 50 лет – 19,4%, от 18 до 35 лет – 23,8%, от 50 до 65 лет – 22,4%.

Национальный театр:

а) Количество респондентов: 500 чел.

б) Описание параметров респондентов: женщин – 63,8%; респондентов с высшим образованием – 37,2%; работающие респонденты – 45,2%; в возрасте от 35 до 50 лет – 26,2%, от 18 до 35 лет – 21,8%, от 50 до 65 лет – 21,8%.

Театр кукол:

а) Количество респондентов: 500 чел.

б) Описание параметров респондентов: женщин – 29%; респондентов с высшим образованием – 43,4%; работающие респонденты – 58,8%; в возрасте от 35 до 50 лет – 24%, от 18 до 35 лет – 43,2%, от 50 до 65 лет – 15,8%.

Театр драмы:

а) Количество респондентов: 500 чел.

б) Описание параметров респондентов: женщин – 58,2%; респондентов с высшим образованием – 64,2%; работающие респонденты – 73,4%; в возрасте от 35 до 50 лет – 40,8%, от 18 до 35 лет – 32,6%, от 50 до 65 лет – 13%.

Филармония:

а) Количество респондентов: 500 чел.

б) Описание параметров респондентов: женщин – 57,6%; респондентов с высшим образованием – 50%; работающие респонденты – 58,6%; в возрасте от 35 до 50 лет – 31,6%, от 18 до 35 лет – 23,6%, от 50 до 65 лет – 27%.

Кантеле:

а) Количество респондентов: 500 чел.

б) Описание параметров респондентов: женщин – 65%; респондентов с высшим образованием – 35,8%; работающие респонденты – 56,4%; в возрасте от 35 до 50 лет – 34,2%, от 18 до 35 лет – 33,6%, от 50 до 65 лет – 12,4%.

4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг.

№ п/п	Показатель	Значение показателя с учетом его значимости	Музыкальный театр	Национальный театр	Театр кукол	Театр драмы	Филармония	Кантеле
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}	75	100	95	90	75	100
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}	100	100	100	90	100	100
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)	П_{откр_уд}	96,2	92,2	96,6	88	94,4	100
	Итого по критерию	К¹	91	96,9	97,1	89,2	90,3	100
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"							
	Итого по критерию	К²	91,5	89,4	84,5	55,1	73,2	76

N п/п	Показатель	Значение показателя с учетом его значимости	Музыкальный театр	Национальный театр	Театр кукол	Театр драмы	Филармония	Кантеле
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"							
3.1. <u><3></u>	<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 	П^{орг}_{дост}	100	40	60	0	40	20
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 (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 	П_{услуг}_{дост}	80	100	60	40	60	40
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	П^{дост}_{уд}	98,4	99,4	99,6	16,5	66,5	100
	Итого по критерию	К³	92	81,8	71,9	21	56	52

№ п/п	Показатель	Значение показателя с учетом его значимости	Музыкальный театр	Национальный театр	Театр кукол	Театр драмы	Филармония	Кантеле
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"							
	Итого по критерию	К⁴	91,5	89,4	84,5	55,1	73,2	76
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"							
	Итого по критерию	К⁵	91,5	89,4	84,5	55,1	73,2	76
	ВСЕГО по всем критериям	S	91,5	89,4	84,5	55,1	73,2	76

Оценка произведена в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н.

5. Основные недостатки в работе государственных организаций культуры Республики Карелии, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.

Музыкальный театр: недостаточная открытость и доступность информации об организации на информационных стендах.

Национальный театр: недостаточная доступность услуг для инвалидов в части оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом потребностей инвалидов.

Театр кукол: недостаточная доступность услуг для инвалидов в части оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом потребностей инвалидов.

Театр драмы: недостаточная доступность услуг для инвалидов в части оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом потребностей инвалидов, а также обеспечения в организации условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Филармония:

недостаточная открытость и доступность информации об организации на информационных стендах;

недостаточная доступность услуг для инвалидов в части оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений (здание Филармонии в г. Петрозаводске) с учетом потребностей инвалидов;

Кантеле: недостаточная доступность услуг для инвалидов в части оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом потребностей инвалидов, а также обеспечения в организации условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

6. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности государственных организаций культуры Республики Карелии.

У 5 учреждений из 6 (за исключением бюджетного учреждения «Музыкальный театр Республики Карелия») отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.

Оператор отмечает, что данная проблема характерна для многих учреждений культуры, расположенных в центре города. По адресам расположения учреждения и их учредитель (Министерство культуры Республики Карелия) не имеют возможности самостоятельно организовать стоянку для автотранспортных средств инвалидов.

Оператор считает, что выносить в качестве рекомендации учреждениям организацию стоянки для автотранспортных средств инвалидов не корректно и заведомо невыполнимо.

Музыкальный театр: организовать размещение информации об

организации на информационных стендах (или оформление папки с необходимыми документами) в соответствии с требованием статьи 36.2 Основ законодательства Российской Федерации о культуре и приказа Минкультуры России от 20 февраля 2015 года № 277.

Национальный театр: проработать вопрос улучшения доступности услуг для инвалидов в части приобретения сменного кресла-коляски и/ или подъемного устройства для кресла-коляски.

Театр кукол:

1) проработать вопрос улучшения доступности услуг для инвалидов в части приобретения сменного кресла-коляски и/ или подъемного устройства для кресла-коляски;

2) Проработать вопрос улучшения обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

дублирование информации для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому (онлайн-трансляции и пр.)).

Театр драмы:

По информации Министерства культуры Республики Карелия, под размещение бюджетного учреждения «Театр драмы Республики Карелия» в 2020 году было приобретено здание здания Дома культуры ОТЗ, (г. Петрозаводск, ул. Гоголя, д. 1). Проведено обследование здания. Подготовлен эскизный проект по объекту. При подготовке проектно-сметной документации на реконструкцию здания будет предусмотрен комплекс мер по оборудованию территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов; улучшению обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В настоящее время бюджетного учреждения «Театр драмы Республики Карелия» располагается в здании по адресу: г. Петрозаводск, ул. Кирова д. 12. Здание готовится к реконструкции. Разработана проектно-сметная документация, получено положительное заключение государственной экспертизы (подробнее – см. Филармония).

Оператор полагает, что при условии реконструкции приобретенного здания вынесение рекомендаций по адаптации для доступности инвалидов здания, в котором в настоящее время располагается бюджетное учреждение «Театр драмы Республики Карелия», нецелесообразно.

Филармония:

1. Организовать размещение информации об организации на информационных стендах (или оформление папки с необходимыми документами) в соответствии с требованием статьи 36.2 Основ законодательства Российской Федерации о культуре и приказа Минкультуры

России от 20 февраля 2015 года № 277.

2. По информации Министерства культуры Республики Карелия, здание бюджетного учреждения «Карельская государственная филармония» (г. Петрозаводск, ул. Кирова д. 12) готовится к реконструкции. Проектно-сметная документация разработана, получено положительное заключение государственной экспертизы. В настоящее время Министерством культуры Республики Карелия прорабатывается вопрос выделения средств федерального бюджета на проведение реконструкции объекта.

Планами реконструкции здания предусмотрен комплекс мер по оборудованию территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов; улучшению обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Таким образом, оператор полагает, что вынесение рекомендаций по адаптации под доступность инвалидов здания, готовящегося к реконструкции, нецелесообразно и с точки зрения расходования бюджетных средств неэффективно.

Кантеле:

Оператор отмечает, что учреждение располагается в здании, которое является объектом культурного наследия. Конструктивные изменения, позволяющие улучшить доступность инвалидам (установка лифта, расширение дверных проемов и пр.), произвести в условиях действующего законодательства невозможно.

1. Проработать вопрос оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (приобрести сменную кресло-коляску, адаптировать санитарно-гигиеническое помещение под нужды инвалидов: установить поручень и пр.);

2. Проработать вопрос улучшения обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

дублирование информации 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);

возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому (онлайн-трансляции и пр.)).

Организация-оператор: Фонд поддержки инновационных проектов «Новое измерение»

Исполнитель: _____

«28» июня 2022 г.

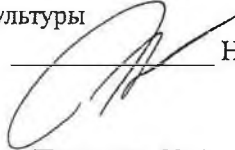


(Суховруков А.С.)

«СОГЛАСОВАНО»
Фролова О.А.
2022г.

УТВЕРЖДАЮ:

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


Н.С. Хюнен

Протокол № 4

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

24 октября 2022 года

г. Петрозаводск

Присутствовали:

Председатель: Н.С. Хюнен – председатель Общественного совета при Министерстве культуры Республики Карелия по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

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

Приглашенные: нет

Слушали:

1. Хюнен Н.С.
2. Осипову О.В.

Решили:

1. Принять к расчету результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными организациями культуры Республики Карелия данные онлайн-опроса, организованного Министерством культуры Республики Карелия на официальном сайте (приложение №1 к настоящему протоколу).
2. Утвердить результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными организациями культуры Республики Карелия в 2022 году (приложение №2 к настоящему протоколу).
3. Утвердить предложения по улучшению качества деятельности государственных организаций культуры Республики Карелия в соответствии с приложением №3 к настоящему протоколу.
4. 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 2022 году и предложения по улучшению качества их деятельности.
5. Установить, что независимая оценка качества условий оказания услуг в 2023 году будет проводиться в отношении бюджетного учреждения «Музей изобразительных искусств Республики Карелия».

6. Рекомендовать Министерству культуры Республики Карелия следующее:
 - обеспечить информирование руководителей государственных организаций культуры о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году и довести до них предложения Общественного совета при Министерстве культуры Республики Карелия по улучшению качества деятельности организаций культуры;
 - разместить на Официальном сайте bus.gov.ru утвержденные результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными организациями культуры Республики Карелия в 2022 году;
 - 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;
 - в течение месяца со дня принятия настоящего решения проинформировать бюджетное учреждение «Музей изобразительных искусств Республики Карелия» о проведении в отношении него независимой оценки качества условий оказания услуг в 2023 году;
7. Провести работу с администрацией учреждений культуры по устранению замечаний, в части:
 - 7.1. Музыкальный театр
 - привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на общедоступных ресурсах, перечню информации и требованию к ней, установленных НПА;
 - 7.2. Национальный театр
 - повысить доступность для людей с ограниченными возможностями в части оборудования помещения театра и прилегающей территории: приобретение сменного кресла-коляски и / или подъемного устройства для кресла-коляски, либо другие меры по обеспечению доступа к услугам для инвалидов-колясочников;
 - 7.3. Театр кукол
 - повысить доступность для людей с ограниченными возможностями в части оборудования помещения театра и прилегающей территории: приобретение сменного кресла-коляски и / или подъемного устройства для кресла-коляски, либо другие меры по обеспечению доступа к услугам для инвалидов-колясочников;
 - обеспечить условия доступности для людей с ограниченными возможностями по слуху и зрению: дублирование информации, услуги сурдопереводчика по требованию посетителя, доступ к услугам в дистанционном режиме;
 - 7.4. Театр драмы
 - повысить обеспечение способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, размещенных на официальном сайте организации;
 - в связи с проектом размещения театра в новом помещении рекомендаций по доступности для лиц с ограниченными возможностями не выносятся;
 - 7.5. Филармония
 - привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на общедоступных ресурсах, перечню информации и требованию к ней, установленных НПА;
 - в связи с проектом реконструкции здания, где предусмотрен комплекс мер по обеспечению доступности для лиц с ограниченными возможностями, рекомендации по этому пункту не выносятся;
 - 7.6. Кантеле
 - повысить доступность для людей с ограниченными возможностями в части оборудования помещения театра и прилегающей территории с учетом ограничений помещения в связи со статусом объекта культурного наследия: приобретение сменного кресла-коляски или другие меры по обеспечению доступа к услугам для инвалидов-колясочников, оборудование санитарно-гигиенического помещения под нужды инвалидов, установка поручней;
 - обеспечить условия доступности для людей с ограниченными возможностями по слуху и зрению: дублирование информации, услуги сурдопереводчика по требованию посетителя, доступ к услугам в дистанционном режиме.

Приложение №1 к Протоколу заседания
Общественного совета при Министерстве
культуры Республики Карелия по проведению
независимой оценки качества условий оказания
услуг организациями культуры
от 24 октября 2022 года № 4

Оценка удовлетворенности с учетом онлайн-опросов

Ответы	Музыкальный театр Республики Карелия			Государственный Национальный театр Республики Карелия			Театр кукол Республики Карелия			Театр драмы Республики Карелия			Карельская государственная филармония			Национальный ансамбль "Кантеле"		
	он-лайн опрос	анкеты	ИТОГО	он-лайн опрос	анкеты	ИТОГО	он-лайн опрос	анкеты	ИТОГО	он-лайн опрос	анкеты	ИТОГО	он-лайн опрос	анкеты	ИТОГО	он-лайн опрос	анкеты	ИТОГО
<i>Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?</i>																		
отлично, все устраивает	11	346	357	13	328	341	9	418	427	7	199	206	10	188	198	12	470	482
в целом хорошо	5	112	117	6	116	122	3	61	64	5	181	186	3	233	236	2	30	32
удовлетворительно, незначительные недостатки	0	23	23	0	17	17	0	4	4	0	60	60	2	51	53	0	0	0
плохо, много недостатков	0	7	7	0	2	2	0	0	0	0	21	21	0	10	10	0	0	0
неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	9	9	0	6	6	0	0	0	0	3	3	0	4	4	0	0	0
затрудняюсь ответить	0	3	3	2	31	33	0	17	17	0	36	36	0	14	14	3	0	3
ИТОГО	16	500	516	21	500	521	12	500	512	12	500	512	15	500	515	17	500	517
Доля удовлетворенных получателей (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	УД.	497	96,3	УД.	480	92,1	УД.	495	96,7	УД.	452	88,3	УД.	487	94,6	УД.	514	99,4
<i>Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в учреждении?</i>																		
отлично, все устраивает	3	211	214	3	158	161	5	393	398	1	29	30	3	45	48	4	447	451
в целом хорошо	6	90	96	9	163	172	5	61	66	2	17	19	3	81	84	5	47	52
удовлетворительно, незначительные недостатки	0	4	4	1	11	12	0	4	4	1	6	7	3	96	99	2	6	8
плохо, много недостатков	0	5	5	1	0	1	0	1	1	2	99	101	1	75	76	0	0	0

Ответы	Музыкальный театр Республики Карелия			Государственный Национальный театр Республики Карелия			Театр кукол Республики Карелия			Театр драмы Республики Карелия			Карельская государственная филармония			Национальный ансамбль "Кантеле"		
	он-лайн опрос	анкеты	ИТОГО	он-лайн опрос	анкеты	ИТОГО	он-лайн опрос	анкеты	ИТОГО	он-лайн опрос	анкеты	ИТОГО	он-лайн опрос	анкеты	ИТОГО	он-лайн опрос	анкеты	ИТОГО
неудовлетворительно, совершенно не устраивает	1	0	1	0	2	2	0	1	1	1	165	166	1	37	38	0	0	0
затрудняюсь ответить	6	190	196	7	166	173	2	40	42	5	184	189	4	166	170	6	0	6
ИТОГО	16	500	516	21	500	521	12	500	512	12	500	512	15	500	515	17	500	517
Доля удовлетворенных получателей (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<i>УД.</i>	314	98,1	<i>УД.</i>	345	99,1	<i>УД.</i>	468	99,6	<i>УД.</i>	56	17,3	<i>УД.</i>	231	67,0	<i>УД.</i>	511	100,0
	<i>ОТВ.</i>	320		<i>ОТВ.</i>	348		<i>ОТВ.</i>	470		<i>ОТВ.</i>	323		<i>ОТВ.</i>	345		<i>ОТВ.</i>	511	

Приложение №2 к Протоколу заседания
Общественного совета при Министерстве
культуры Республики Карелия по проведению
независимой оценки качества условий оказания
услуг организациями культуры от 24 октября 2022
года 4

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными организациями
культуры Республики Карелия в 2022 году**

№ п/п	Показатель	Значение показателя с учетом его значимости	Музыкальный театр	Национальный театр	Театр кукол	Театр драмы	Филармония	Кантеле
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}	75	100	95	90	75	100
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}	100	100	100	90	100	100

№ п/п	Показатель	Значение показателя с учетом его значимости	Музыкальный театр	Национальный театр	Театр кукол	Театр драмы	Филармония	Кантеле
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)	П ^{откр} _{уд}	96,3	92,1	96,7	88,3	94,6	99,4
Итого по критерию		К ¹	91,02	96,84	97,18	89,32	90,34	99,76
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"							
	Итого по критерию	К ²	91,5	89,29	84,53	55,26	73,22	75,88
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}	100	40	60	0	40	20
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);	П ^{услуг} _{дост}	80	100	60	40	60	40

№ п/п	Показатель	Значение показателя с учетом его значимости	Музыкальный театр	Национальный театр	Театр кукол	Театр драмы	Филармония	Кантеле
	<ul style="list-style-type: none"> - 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}	98,1	99,1	99,6	17,3	67	100
	Итого по критерию	К ³	91,43	81,73	71,88	21	56,1	52
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"							
	Итого по критерию	К ⁴	91,23	89,29	84,53	21,19	73,22	75,88
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"							
	Итого по критерию	К ⁵	91,23	89,29	84,53	55,26	73,22	75,88
	ВСЕГО по всем критериям	S	91,23	89,29	84,53	55,26	73,22	75,88