**Итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями культуры и искусства Республики Карелия в 2016 году**

Перечень государственных учреждений, в отношении которых в 2016 году проводилась независимая оценка качества оказания услуг, утвержден Решением Общественного совета при Министерстве культуры Республики Карелия (протокол от 03 марта 2016 года №1):

* 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».

Протоколом заседания Общественного совета при Министерстве культуры Республики Карелия от 17 ноября 2016 года №2 в перечень государственных учреждений, в отношении которых в 2016 году проводилась независимая оценка качества оказания услуг, включено автономное учреждение культуры «Центр культуры «Премьер».

В качестве организации-оператора, осуществляющей работы по независимой оценке качества оказания услуг государственными учреждениями культуры и искусства Республики Карелия в 2016 году, был утвержден Фонд поддержки инновационных проектов «Новое измерение»

Независимая оценка качества предусматривает оценку в баллах условий оказания услуг по общим критериям:

* открытость и доступность информации об организации культуры;
* комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
* время ожидания предоставления услуги;
* доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
* удовлетворенность качеством оказания услуг (для театрально-зрелищных организаций – размещение информации о независимой оценке качества на сайте учреждения).

Максимальная балльная оценка для учреждений культуры – 100 баллов. Независимая оценка качества оказания услуг была проведена с учетом следующих документов:

* показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 05 октября 2015 года №2515;
* методические рекомендации по формированию независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 30 сентября 2013 года №1505;
* методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденными Министерством культуры Российской Федерации 07 августа 2015 года;

17 ноября 2016 года Общественным советом при Министерстве культуры Республики Карелия были подведены итоги независимой оценки качества оказания услуг. Результаты систематизированы по следующим общим критериям:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | 1.  Открытость и доступность информации об организации культуры (max - 19 баллов) | 2.  Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (max - 47 баллов) | 3.  Время ожидания предоставления услуги (max - 14 баллов) | 4.  Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (max - 14 баллов) | 5.  Размещение информации о НОК на сайте учреждения (max - 6 баллов) | ИТОГО (max - 100 баллов) |
| Театр драмы РК | 10 | 23,5 | 13 | 12 | 5 | 63,5 |
| Театр кукол РК | 16,5 | 23,5 | 13 | 10,5 | 1 | 64,5 |
| Центр культуры "Премьер" | 17 | 30 | 12 | 9 | 0 | 68 |
| Национальный театр РК | 13,5 | 29,5 | 14 | 11 | 1 | 69 |
| Музыкальный театр РК | 11 | 35 | 13 | 11 | 0 | 70 |
| Филармония | 14,5 | 32 | 14 | 12 | 3 | 75,5 |
| Ансамбль "Кантеле" | 17 | 34 | 13 | 13,5 | 2,5 | 80 |

Общественным советом при Министерстве культуры Республики Карелия разработаны предложения по улучшении качества деятельности по каждому учреждению культуры.

В соответствии с требованиями статьи 36.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 года №3612-1 результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями культуры и искусства Республики Карелия в 2016 году и предложения об улучшении качества их деятельности направлены для рассмотрения в Министерство культуры Республики Карелия.

Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями культуры и искусства Республики Карелия в установленном порядке будут опубликованы на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).