



**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ  
КАМЧАТСКОГО КРАЯ**  
(Минкультуры Камчатского края)

Главам муниципальных образований  
Камчатского края

Почтовый адрес:  
ул. Ленина, д.1, г. Петропавловск-Камчатский, 683040  
Место нахождения:  
ул. Владивостокская, 2/1, г. Петропавловск-Камчатский  
Тел/факс (4152) 41-02-30  
эл.почта: culture@kamgov.ru

от 25.01.2016 № 22.10/425  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Уважаемые коллеги!

Министерство культуры Камчатского края (далее - Министерство) сообщает, что во исполнение ст.36.1, ст. 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», в соответствии с постановлением Правительства Камчатского края от 23.08.2013 № 370-П «Об общественных советах при исполнительных органах государственной власти Камчатского края» приказом Министерства культуры Камчатского края от 20.12.2013 № 331 «Об общественном совете при Министерстве культуры Камчатского края» создан общественный совет(далее - Совет).

В целях обеспечения открытости и доступности информации о учреждении культуры, о комфортности условий и доступности получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, о ценовой доступности получения услуги, о времени ожидания в очереди при получении услуги, о доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения, а также определения уровня удовлетворенности качеством обслуживания в учреждении Советом в 2015 году были проведены мероприятия по организации независимой оценки качества работы учреждений культуры Камчатского края, предоставляющих социальные услуги населению;

В рамках работы по проведению независимой оценки качества услуг Советом был определен вид услуг для проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры в 2015 году – музейные услуги; утверждены критерии оценки качества услуг музеев Камчатского края, выбрана форма сбора информации – телефонный и интернет-опрос.

Была определена организация-оператор для проведения рейтингования качества услуг музеев Камчатского края.

По результатам оценки общественного мнения музеев Камчатского края были рейтингованы (результаты рейтинга музеев Камчатского края размещены на странице Министерства культуры Камчатского края на официальном портале органов исполнительной власти Камчатского края: <http://www.kamchatka.gov.ru>).

В соответствии с результатами опроса получатели услуг музеев Камчатского края в 2015 году указали на недочеты и замечания к качеству предоставляемых услуг, изложенные в приложении к настоящему письму.

В данной связи Министерство рекомендует поручить указанным ниже музеям Камчатского края **в срок до 05.02.2016** года разработать и направить в Министерство культуры в электронной форме на электронный адрес: [culture@kam.gov.ru](mailto:culture@kam.gov.ru) следующую информацию:

1. О принятых мерах по устранению замечаний получателей услуг музеев;
2. План работы музеев на 2016 год (далее - План) по улучшению качества предоставляемых музеями Камчатского края услуг потребителям;
3. В срок до 01.03.2016 разместить План на официальном сайте музеев (при наличии сайтов) или на сайтах муниципальных образований, а также обеспечить его выполнение в сроки, установленные в Плане, и сообщить о размещении в Министерство.

Дополнительно сообщаем, что в соответствии с положениями ст.36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» органы государственной власти субъектов Российской Федерации с участием общественных организаций формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территориях субъектов Российской Федерации, и утверждают положение о них; **органы местного самоуправления** с участием общественных организаций **вправе** формировать общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территориях муниципальных образований, и утверждать положение о них.

По решению уполномоченного органа государственной власти субъекта Российской Федерации или органов местного самоуправления функции общественных советов по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры могут быть возложены на существующие при этих органах общественные советы. В таких случаях отдельные общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры не создаются.

В течение 2 лет (2014 и 2015) Министерство культуры Камчатского края самостоятельно осуществляло работу по организации и проведению

независимой системы оценки качества услуг учреждений культуры в Камчатском крае.

В целях оказания комплексного воздействия на учреждения культуры, расположенные в муниципальных образованиях Камчатского края, в части улучшения качества предоставления ими услуг, принимая во внимание факт наличия права участия органов местного самоуправления в работе по проведению независимой оценки качества услуг учреждений культуры, сообщаем, что в 2016 году по решению общественного совета будет проведена оценка качества театральных услуг, однако, с 2017 года Министерство осуществляет оценку качества предоставления услуг краевыми государственными учреждениями культуры и искусства Камчатского края, подведомственными Министерству.

Таким образом, полагаем, что муниципальные образования Камчатского края могут организовывать и проводить независимую оценку качества предоставления услуг муниципальными учреждениями культуры самостоятельно.

*С уважением,*  
Министр

*С.В. Айгистова*

С.В. Айгистова