

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
Красноярского края
ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА

08.12.2016

№ 8

г. Красноярск

заседания Общественного совета
при министерстве культуры Красноярского края

Председатель – Горелова Н.Г.

Секретарь – Клиновой И.В.

Присутствовали: члены Общественного совета при министерстве культуры Красноярского края: Артемьева С.С., Бем Н.К., Бердников Л.П., Булевич Т.А., Войнов К.С., Горячева Т.К., Зберовский А.В., Михалев А.Г. Пашнин А.И., Храмов Г.И., Худоногова Е.Ю.

Приглашенные: Мироненко Е.Н. – министр культуры края, Гельруд Н.Л. – первый заместитель министра культуры края, Зуёнок Е.И. – заместитель начальника отдела стратегического развития и программ министерства культуры края, Никитина Т.В. – главный специалист планово-экономического отдела министерства культуры края, Федорова Н.С. – главный специалист отдела информации и связей с общественностью министерства культуры края, Вааг В.М. – начальник планово-экономического отдела КГКУ Техноцентр министерства культуры края.

Повестка заседания:

Вопрос 2: Подведение итогов проведения в 2016 году независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, подведомственными министерству края:

о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, подведомственными министерству края (по результатам проведения КГКУ «Технологический центр министерства культуры Красноярского края сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг)

Докладчик: Вааг В.М.

о разработке предложений по улучшению качества деятельности организаций культуры, подведомственных министерству культуры края

Докладчик: Горелова Н.Г.

СЛУШАЛИ:

Вааг В.М. – представила результаты независимой оценки качества оказания услуг 24 организациями культуры, подведомственными министерству культуры края (по результатам проведения Технологическим центром министерства культуры края сбора, обобщения и анализа информации о

качестве оказания услуг в соответствии с приказом министерства культуры края от 24.06.2016 № 233).

ВЫСТУПИЛИ:

Мироненко Е.Н. – сообщила, что результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными министерству культуры края, важны для совершенствования деятельности учреждений. Замечания и пожелания посетителей учреждений, полученные в результате анкетированная, будут учтены в работе учреждений. Министерство культуры уделяет большое внимание вопросу качества оказания услуг в учреждениях и проводит системную образовательную работу с руководителями и специалистами учреждений (семинары-тренинги), в частности по клиентоориентированности, а также обучающие семинары для специалистов по всем направлениям культурной деятельности.

Клиновой И.В. – предложил в процессе изучения мнения граждан активнее продвигать опрос посетителей учреждений в сети «Интернет».

Горелова Н.Г. – отметила серьезную, качественно проведенную работу Технологического центра, специалисты которого осуществили сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры, на основе которой Общественный совет при министерстве культуры сделал выводы и подготовил предложения по улучшению деятельности учреждений. Предложила утвердить представленные результаты независимой оценки качества оказания и услуг.

Голосовали – единогласно.

СЛУШАЛИ:

Горелову Н.Г. – сообщила о необходимости принятия предложений по улучшению качества деятельности организаций культуры, подведомственных министерству культуры края, по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг, осуществленным Технологическим центром министерства культуры края. Предложения подготовлены членами общественного совета на основе пожеланий посетителей учреждений, полученных в результате анкетирования, а также анализа официальных сайтов учреждений и сайта bus.gov.ru.

ВЫСТУПИЛИ:

Артемьева С.С. – предложила министерству культуры края рассмотреть возможность разработки унифицированной формы сайтов подведомственных учреждений (с удобной унифицированной навигацией), при этом сохранив индивидуальность имеющихся в настоящее время сайтов отдельных крупных краевых учреждений культуры.

Голосовали – единогласно.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, подведомственными министерству края (Приложение № 1).

2. Утвердить предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры, подведомственных министерству культуры края (Приложение № 2).

3. Министерству культуры края при проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры в 2017 году расширить возможности выражения мнения граждан о качестве оказания услуг учреждениями культуры в сети «Интернет» (размещение анкет не только на сайте министерства, а и на других сайтах, в социальных сетях).

4. Министерству культуры края рассмотреть возможность разработки унифицированной модели сайта учреждения культуры с удобной навигацией для использования подведомственными учреждениями.

Председатель



Н.Г. Горелова

Выписка верна
Секретарь заседания
08.12.2016



И.В. Клиновой

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг
организациями культуры, подведомственными министерству
культуры края, в 2016 году**

КГКУ «Технологический центр министерства культуры Красноярского края» осуществлен сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры, подведомственными министерству культуры края:

№ п/п	Наименование организации культуры	Срок проведения
	Музеи	
1.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Историко-этнографический музей – заповедник «Шушенское»	июль - сентябрь 2016
2.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский краевой краеведческий музей»	июль - сентябрь 2016
3.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский культурно-исторический музейный комплекс»	июль - сентябрь 2016
4.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский краеведческий музей»	июль - сентябрь 2016
5.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский художественный музей им. В.И.Сурикова»	июль - сентябрь 2016
	Библиотеки	
6.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая детская библиотека»	июль - сентябрь 2016
7.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая молодежная библиотека»	июль - сентябрь 2016
8.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края»	июль - сентябрь 2016
9.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая специальная библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	июль - сентябрь 2016
	Театры	
10.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский государственный театр оперы и балета»	июль - сентябрь 2016
11.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский музыкальный театр»	июль - сентябрь 2016
12.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина»	июль - сентябрь 2016

13.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр кукол»	июль - сентябрь 2016
14.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр юного зрителя»	июль - сентябрь 2016
15.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского»	июль - сентябрь 2016
16.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Минусинский драматический театр»	июль - сентябрь 2016
17.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Ачинский драматический театр»	июль - сентябрь 2016
18.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Канский драматический театр»	июль - сентябрь 2016
	Филармония	
19.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая филармония»	июль - сентябрь 2016
	Культурно-досуговые	
20.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом искусств»	июль - сентябрь 2016
21.	Краевое государственное автономное учреждение культуры культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия»	июль - сентябрь 2016
22.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский дом народного творчества»	июль - сентябрь 2016
23.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом офицеров»	июль - сентябрь 2016
24.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Центр культурных инициатив»	июль - сентябрь 2016

Сбор, обобщение и анализ данных проведен по основным направлениям:

1. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг организаций культуры.

2. Изучение и оценка информации об учреждениях культуры, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте в сети «Интернет» www.bus.gov.ru.

По итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры получены следующие результаты:

1. Показатели, сформированные на основе изучения мнения получателей услуг.

В организациях культуры проведено анкетирование 6069 получателей услуг. Кроме того изучены мнения 71 респондента, оставленные на официальном сайте министерства культуры Красноярского края. Таким образом, изучено и обработано мнение 6140 опрошенных граждан.

А) Музеи

Наименование организации культуры	Показатель открытости и доступности информации об организации культуры	Показатели комфортности условий предоставления услуг и доступность из получения					Показатель времени ожидания услуг		Показатель доброжелательности, компетентности работников организаций	Показатель удовлетворенности качеством оказания услуг			Сумма баллов по всем показателям (максимально доступно количество баллов по 60)
		Уровень комфортности пребывания в организации (0-5 баллов)	Наличие дополнительных услуг организации (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованых мероприятий, аудиогид) (0-8 баллов)	Транспортная и пешая доступность организации (0-5 баллов)	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждениям посетителям (в том числе и спомощью мобильных устройств) (0-5 баллов)	Удобство графика работы организации культуры (0-7 баллов)	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов (0-7 баллов)	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения в целом (0 - 5 баллов)		Качество проведения экскурсий (0-4 балла)	Разнообразие экспозиций организации культуры (0-2 балла)		
Краевое государственное учреждение культуры «Таймырский краеведческий музей»	4,38	4,68	6,07	3,99	4,14	5,87	5,36	6,37	4,63	3,57	1,8	50,86	
Краевое государственное учреждение культуры «Историко-этнографический музей – заповедник «Шушенское»	4,39	4,53	5,98	4,36	3,68	6,08	5,36	6,28	4,50	3,68	1,72	50,56	

Краевое государственное учреждение культуры «Красноярский культурно-исторический музейный комплекс»	4,32	4,46	5,87	4,15	3,52	6,00	5,58	6,54	4,53	3,13	1,67	49,77
Краевое государственное учреждение культуры «Красноярский краевой краеведческий музей»	4,19	4,18	5,83	4,13	3,64	5,14	4,78	5,72	4,26	2,98	1,59	46,44
Краевое государственное учреждение культуры «Красноярский художественный музей им. В.И.Сурикова»	4,07	4,37	4,93	4,53	3,33	3,91	4,61	6,01	4,49	2,63	1,62	44,50

Из общего количества опрошенных **работу музеев** оценили по показателю 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» следующим образом:

«отлично» - 51,8%;

«хорошо» - 36,4%;

«удовлетворительно» - 7,5%;

«неудовлетворительно» - 1,3%;

«затруднились ответить» - 3,0%;

по показателю 2 «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» следующим образом:

«отлично» - 42%;
«хорошо» - 39%;
«удовлетворительно» - 12%;
«неудовлетворительно» - 2%;
«затруднились ответить» - 5%;

по показателю 3 «Время ожидания предоставления услуг» следующим образом:

«отлично» - 48,1%;
«хорошо» - 38,2%;
«удовлетворительно» - 7,4%;
«неудовлетворительно» - 0,8%;
«затруднились ответить» - 5,5%;

по показателю 4 «Доброжелательность, вежливость компетентность работников организации культуры» следующим образом:

«отлично» - 67,4%;
«хорошо» - 27,9%;
«удовлетворительно» - 3,5%;
«неудовлетворительно» - 0%;
«затруднились ответить» - 1,2%;

по показателю 5 «Удовлетворенность качеством оказания услуг» следующим образом:

«отлично» - 55,6%;
«хорошо» - 34,5%;
«удовлетворительно» - 4,7%;
«неудовлетворительно» - 0,5%;
«затруднились ответить» - 4,7%;

Б) Библиотеки

Наименование организации культуры	Показатели комфортности условий предоставления услуг и доступность из получения						Показатель времени ожидания услуг		Показатель удовлетворенности качеством оказания услуг	Сумма баллов по всем показателям (максимально доступное количество баллов 60)
	Уровень комфортности пребывания в организации (0-5 баллов)	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) (0-9 баллов)	Транспортная и пешая доступность организации (0-5 баллов)	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждениями посетителям (в том числе и спомощью мобильных устройств) (0-5 баллов)	Удобство графика работы организации культуры (0-7 баллов)	Простота/удобство электронного каталога (макс 7 баллов)	Удобство предоставления услуг	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения в целом (0 - 5 баллов)		
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая молодежная библиотека»	4,58	6,52	4,40	3,62	6,10	4,40	6,57	4,54	6,72	47,45
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Государственная универсальная научная библиотека	4,58	6,30	4,46	3,72	5,82	4,91	6,30	4,40	6,79	47,28

«затруднились ответить» - 13%;

по показателю 4 «Доброжелательность, вежливость компетентность работников организации культуры» следующим образом:

«отлично» - 80%;

«хорошо» - 17%;

«удовлетворительно» - 2%;

«неудовлетворительно» - 0%;

«затруднились ответить» - 1%;

по показателю 5 «Удовлетворенность качеством оказания услуг» следующим образом:

«отлично» - 55%;

«хорошо» - 33%;

«удовлетворительно» - 5%;

«неудовлетворительно» - 0%;

«затруднились ответить» - 9%;

В) Театры

Наименование организации культуры	Показатель открытости и доступности информации об организации культуры	Показатели комфортности условий предоставления услуг и доступность из получения						Показатель времени ожидания услуг	Показатель-доброежелательности, компетентности работников организации	Сумма баллов по всем показателям (максимально доступное количество баллов 60)
		Информированность о предоставляемых и выставочных постановках виртуальные экскурсии по организации (0-7баллов)	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.) (0- 5 баллов)	Наличие дополнительных услуг организации (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) (0-8 баллов)	Транспортная и пешая доступность организации (0-5 баллов)	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждениями посетителям (в том числе и спомощью мобильных устройств) (0-5 баллов)	Качество и содержание полиграфических материалов организаций (программ, буклетов, флаеров) (0-9 баллов)			
Краевое государственное автономное	5,95	4,62	5,22	4,25	3,99	7,71	6,01	6,14	6,61	50,50

учреждение культуры «Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина»																			
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр кукол»	5,44	4,77	5,47		4,47	3,53	7,06	6,92		5,19		6,63							49,48
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр кукол»	5,49	4,32	5,43		4,37	3,38	7,52	5,65		5,68		6,52							48,36
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский музыкальный театр»	5,46	4,36	5,32		4,22	3,86	7,26	5,60		5,50		6,32							47,90
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский театр юного зрителя»	5,67	4,21	5,03		3,82	3,53	7,35	5,70		6,02		6,32							47,65
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Минусинский драматический театр»	4,53	4,36	5,94		4,53	3,33	7,80	5,61		4,76		6,22							47,08

культуры «Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского»	5,35	4,08	5,51	4,14	3,71	7,04	5,63	5,46	6,12	47,04
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Ачинский драматический театр»	5,70	4,20	4,67	0,02	3,72	7,38	5,36	5,56	6,25	42,86
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Канский драматический театр»	4,67	4,15	3,00	4,29	2,73	7,42	5,12	4,49	5,71	41,58

Из общего количества опрошенных **работу театров** оценили по показателю 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» следующим образом:

- «отлично» - 43,7%;
- «хорошо» - 43,9%;
- «удовлетворительно» -9%;
- «неудовлетворительно» - 0,9%;

«неудовлетворительно» - 0,9%;
 «затруднились ответить» - 2,4%;

по показателю 2 «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» следующим образом:

«отлично» - 39,1%;
 «хорошо» - 38,9%;
 «удовлетворительно» - 10,3%;
 «неудовлетворительно» - 1,5%;
 «затруднились ответить» - 10,2%;

по показателю 3 «Время ожидания предоставления услуг» следующим образом:

«отлично» - 45 %;
 «хорошо» - 42,9%;
 «удовлетворительно» - 6,6%;
 «неудовлетворительно» - 0,7%;
 «затруднились ответить» - 4,8%;

по показателю 4 «Доброжелательность, вежливость компетентность работников организации культуры» следующим образом:

«отлично» - 70,3%;
 «хорошо» - 25,7%;
 «удовлетворительно» - 2,5%;
 «неудовлетворительно» - 0,2%;
 «затруднились ответить» - 1,3%;

Г) Филармония

Наименование организации культуры	Показатели комфортности условий предоставления услуг и доступность из			Показатель времени ожидания услуг	Показатель доброжелательности, компетентности работников организации	Показатель удовлетворенности качеством оказания услуг	Сумма баллов по всем показателям (максимально доступное количество баллов 34)
	Получения	Транспортная и пешая доступность организации (0-5 баллов)	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в				
	Уровень комфортности пребывания в организации (места)	Удобство графика работы организации культуры (0-7 баллов)	Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала учреждения	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения в целом (0 - 5)			

для сидения, гардероб, чистота помещений) (0-5 баллов)	том числе и спомощью мобильных устройств) (0-5 баллов)	(0-7 баллов)	баллов)
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая филармония»	3,91	3,67	3,18
		4,91	5,23
			3,97
			24,87

Из общего количества опрошенных работу КГБУК «Красноярская краевая филармония» оценили

по показателю 2 «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» следующим образом:

- «отлично» - 25,9%;
- «хорошо» - 42,3%;
- «удовлетворительно» - 18,5%;
- «неудовлетворительно» - 2,2%;
- «затруднились ответить» - 11,1%;

по показателю 3 «Время ожидания предоставления услуг» следующим образом:

- «отлично» - 28,3 %;
- «хорошо» - 52,5%;
- «удовлетворительно» - 9,4%;
- «неудовлетворительно» - 1,3%;
- «затруднились ответить» - 8,5%;

по показателю 4 «Доброжелательность, вежливость компетентность работников организации культуры» следующим образом:

- «отлично» - 38,2%;
- «хорошо» - 43%;
- «удовлетворительно» - 13%;
- «неудовлетворительно» - 0,4%;
- «затруднились ответить» - 5,4%;

по показателю 5 «Удовлетворенность качеством оказания услуг» следующим образом:

«отлично» - 38,1%;
«хорошо» - 46,2%;
«удовлетворительно» - 9%;
«неудовлетворительно» - 0%;
«затруднились ответить» - 6,7%;

Д) Культурно-досуговые

Наименование организации культуры	Показатель открытости и доступности информации об организации культуры	Показатели комфортности условий предоставления услуг и доступности из получения				Показатель времени ожидания услуг	Показатель удовлетворенности качеством оказания услуг	Показатель доброжелательности, компетентности работников организации	Сумма баллов по всем показателям (максимально доступное количество баллов 68)
		Уровень информированности о новых мероприятиях (0-7 баллов)	Уровень комфортности пребывания в организации (места сидения, гардероб, чистота помещений и т.д. (0-5 баллов)	Транспортная и пешая доступность организации (0-5 баллов)	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждениям посетителям (в том числе и спомощью мобильных устройств) (0-5 баллов)				
Краевое государственное учреждение культуры «Таймырский дом народного творчества»	6,06	4,56	4,72	4,21	6,04	4,67	9,19	7,53	53,62
Краевое государственное учреждение культуры «Центр культурных инициатив»	6,23	4,60	4,44	4,28	6,16	4,62	8,48	7,92	53,24

Краевое государственное автономное учреждение культуры культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия»	6,10	4,46	4,52	4,15	5,95	6,46	4,58	8,88	8,10	53,20
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом искусств»	5,4	4,64	4,51	4,33	5,92	6,33	4,3	8,33	5,92	49,68
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом офицеров»	6,45	2,67	4,47	4,12	6,25	6,56	4,48	7,7	4,59	47,29

Из общего количества опрошенных работу культурно-досуговых организаций оценили по показателю 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» следующим образом:

- «отлично» - 66,4%;
- «хорошо» - 27,5%;
- «удовлетворительно» - 5%;
- «неудовлетворительно» - 0,6%;
- «затруднились ответить» - 0,5%;

по показателю 2 «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» следующим образом:

- «отлично» - 53%;
- «хорошо» - 37%;
- «удовлетворительно» - 7%;
- «неудовлетворительно» - 1%;
- «затруднились ответить» - 2%;

по показателю 3 «Время ожидания предоставления услуг» следующим образом:

- «отлично» - 66%;
- «хорошо» - 28%;
- «удовлетворительно» - 4%;
- «неудовлетворительно» - 0%;
- «затруднились ответить» - 2%;

по показателю 4 «Доброежелательность, вежливость компетентность работников организации культуры» следующим образом:

- «отлично» - 79%;
- «хорошо» - 19,1%;
- «удовлетворительно» - 1,1%;
- «неудовлетворительно» - 0,1%;
- «затруднились ответить» - 0,6%;

по показателю 5 «Удовлетворенность качеством оказания услуг» следующим образом:

- «отлично» - 60,4%;
- «хорошо» - 30,1%;
- «удовлетворительно» - 3,1%;
- «неудовлетворительно» - 0,2%;
- «затруднились ответить» - 6,2%.

В среднем по всем критериям по данным анкетирования:
работу музеев оценили:

- «отлично» - 53% опрошенных;
- «хорошо» - 35%;
- «удовлетворительно» - 7%;
- «неудовлетворительно» - 1%;
- затруднились ответить – 4%.

Итого: 95% респондентов удовлетворены качеством оказания услуг музеями

работу библиотек оценили:

- «отлично» - 59% опрошенных;
- «хорошо» - 28%;
- «удовлетворительно» - 5%;
- «неудовлетворительно» - 0%;
- затруднились ответить – 8%.

Итого: 92% респондентов удовлетворены качеством оказания услуг библиотеками

работу театров оценили:

- «отлично» - 49% опрошенных;
- «хорошо» - 38%;
- «удовлетворительно» - 7%;
- «неудовлетворительно» - 1%;
- затруднились ответить – 5%.

Итого: 94% респондентов удовлетворены качеством оказания услуг театрами

работу КГБУК «Красноярская краевая филармония» оценили:

- «отлично» - 33% опрошенных;
- «хорошо» - 46%;
- «удовлетворительно» - 12%;
- «неудовлетворительно» - 1%;
- затруднились ответить - 8%.

Итого: 91% респондентов удовлетворены качеством оказания услуг филармонии

работу культурно-досуговых организаций оценили:

- «отлично» - 65% опрошенных;
- «хорошо» - 28%;
- «удовлетворительно» - 4%;
- «неудовлетворительно» - 0%;

- затруднились ответить - 3%.

Итого: 97% респондентов удовлетворены качеством оказания услуг культурно-досуговыми организациями.

Таким образом, наибольший процент удовлетворенности качеством предоставления услуг – среди получателей услуг культурно-досуговых организаций – 97%.

В среднем, по всем типам организаций культуры, удовлетворенность качеством оказания услуг составила 94%.

Неудовлетворительная оценка оказания услуг – 0,5%.
Затруднились ответить – 5,5% опрошенных.

2. Уровень открытости и доступности информации организации культуры, на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru. (максимальное количество баллов -7)

№ п/п	Наименование организации культуры	Баллы
	Музеи	
1.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Историко-этнографический музей – заповедник «Шушенское»	6
2.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский краевой краеведческий музей»	6
3.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский культурно-исторический музейный комплекс»	5,5
4.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский краеведческий музей»	5,5
5.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский художественный музей им. В.И.Сурикова»	5,5
	Библиотеки	
6.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая детская библиотека»	6
7.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая молодежная библиотека»	6
8.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края»	6
9.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая специальная библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	5,5
	Театры	
10.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский музыкальный театр»	7
11.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского»	7
12.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр кукол»	6,5
13.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский государственный театр оперы и балета»	6
14.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина»	6
15.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Минусинский драматический театр»	6
16.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Ачинский драматический театр»	6
17.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Канский драматический театр»	6
18.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр юного зрителя»	4,5
	Филармония	
19.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая филармония»	7

Культурно-досуговые		
20.	Краевое государственное автономное учреждение культуры культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия»	6,5
21.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом искусств»	6,0
22.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский дом народного творчества»	6,0
23.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом офицеров»	6,0
24.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Центр культурных инициатив»	6,0

3. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения (максимальное количество баллов - 33)

№ п/п	Наименование организации культуры	Баллы
Музеи		
1.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский культурно-исторический музейный комплекс»	25,0
2.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Историко-этнографический музей – заповедник «Шушенское»	23,0
3.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский художественный музей им. В.И.Сурикова»	22,5
4.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский краевой краеведческий музей»	19,5
5.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский краеведческий музей»	19,5
Библиотеки		
6.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края»	20,5
7.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая молодежная библиотека»	20,5
8.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая специальная библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	18,5
9.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая детская библиотека»	17,5
Театры		
10.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Канский драматический театр»	25,0
11.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина»	23,5
12.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского»	21,5
13.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Ачинский драматический театр»	21,5
14.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр кукол»	20,5
15.	Краевое государственное автономное учреждение культуры	19,5

	«Красноярский музыкальный театр»	
16.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский государственный театр оперы и балета»	16,5
17.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр юного зрителя»	16,5
18.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Минусинский драматический театр»	16,5
	Филармония	
19.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая филармония»	21,5
	Культурно-досуговые	
20.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Центр культурных инициатив»	19,5
21.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом офицеров»	19,5
22.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом искусств»	18,5
23.	Краевое государственное автономное учреждение культуры культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия»	17,5
24.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский дом народного творчества»	17,5

4. Итоговый результат независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (по общему числу баллов по типам организаций)

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru .	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка
Музеи				
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский культурно-исторический музейный комплекс»	49,77	5,5	25	80,27
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Историко-этнографический музей – заповедник «Шушенское»	50,56	6	23	79,56
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский краеведческий музей»	50,86	5,5	19,5	75,86
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский художественный музей им. В.И.Сурикова»	44,5	5,5	22,5	72,5

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский краевой краеведческий музей»	46,44	6	19,5	71,94
Библиотеки				
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая молодежная библиотека»	47,45	6	20,5	73,95
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края»	47,28	6	20,5	73,78
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая специальная библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	46,76	5,5	18,5	70,76
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая детская библиотека»	46,73	6	17,5	70,23
Театры				
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина»	50,50	6	23,50	80,00
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр кукол»	49,48	6,5	20,5	76,48
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского»	47,08	7	21,5	75,58
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский музыкальный театр»	48,36	7	19,5	74,86
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Ачинский драматический театр»	47,04	6	21,5	74,54
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Канский драматический театр»	42,86	6	25	73,86
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Минусинский драматический театр»	47,65	6	16,5	70,15
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр юного зрителя»	47,9	4,5	16,5	68,9

Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский государственный театр оперы и балета»	41,58	6	16,5	64,08
Филармония				
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая филармония»	24,87	7	21,5	53,37
Культурно-досуговые				
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Центр культурных инициатив»	53,24	6	19,5	78,74
Краевое государственное автономное учреждение культуры культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия»	53,2	6,50	17,50	77,20
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский дом народного творчества»	53,62	6	17,5	77,12
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом искусств»	49,68	6	18,5	74,18
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом офицеров»	47,29	6	19,5	72,79

4.1. Итоговый результат независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (по среднему баллу)

№ п/п	Наименование организации культуры	Средний балл
1.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина»	5,0
2.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Центр культурных инициатив»	4,92
3.	Краевое государственное автономное учреждение культуры культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия»	4,83
4.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский дом народного творчества»	4,82
5.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр кукол»	4,78
6.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского»	4,72
7.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский музыкальный театр»	4,68
8.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Ачинский драматический театр»	4,66
9.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом офицеров»	4,64

	культуры «Дом искусств»	
10.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая молодежная библиотека»	4,62
11.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Канский драматический театр»	4,62
12.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края»	4,61
13.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом офицеров»	4,55
14.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский культурно-исторический музейный комплекс»	4,46
15.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Историко-этнографический музей – заповедник «Шушенское»	4,42
16.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая специальная библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	4,42
17.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая детская библиотека»	4,39
18.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Минусинский драматический театр»	4,38
19.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр юного зрителя»	4,31
20.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский краеведческий музей»	4,21
21.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая филармония»	4,11
22.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский художественный музей им. В.И.Сурикова»	4,03
23.	Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский государственный театр оперы и балета»	4,01
24.	Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский краевой краеведческий музей»	4,0

Анализируя общее количество баллов по типам учреждений культуры получены следующие результаты:

1. По оценке качества оказания услуг организациями культуры (на основании мнения граждан):

Наивысшую оценку (наивысший балл) качества оказания услуг организациями культуры по типам организаций получили:

среди музеев - КГБУК «Таймырский краеведческий музей» - 50,86 из 60 максимально возможных;

среди библиотек - КГБЦК «Красноярская краевая молодежная библиотека» - 47,45 из 60 максимально возможных;

среди театров - КГАУК «Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина» - 50,5 из 60 максимально возможных;

среди культурно-досуговых - КГБУК «Таймырский дом народного творчества» - 53,62 из 60 максимально возможных.

Наименьшую оценку (наименьший балл) получили:

среди музеев - КГБУК «Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова»

среди библиотек - КГБУК «Красноярская краевая детская библиотека» (46,73);

среди театров – КГАУК «Красноярский государственный театр оперы и балета» (41,58);

среди культурно-досуговых – КГБУК «Дом офицеров» (47,29).

КГБУК «Красноярская краевая филармония» набрала 24,87 балла из 34 максимально возможных.

По результатам опросов отзывы оставили 1489 опрошенных, в том числе:

1. Положительные отзывы и пожелания творческих успехов выразили 30,42 % от количества оставленных отзывов.

2. Пожелания улучшения технического состояния оставили 31,3%, из них:

- увеличение парковочных мест, устройство пандусов, входные пути для инвалидов по зрению, организация мест отдыха (для экскурсий);
- пожелания текущего ремонта (замена пола, кресел и т. д.);
- открытие точек питания;
- организовать места хранения личных вещей;
- организовать (улучшить) работу wi-Fi;
- организовать медпункт;
- повысить качество уборки помещений;
- организовать возможность оплаты через Интернет.

3. Пожелания и предложения по деятельности оставили 38,28%, из них:

- улучшить содержание сайтов, электронных сервисов, организовать «аудиогид», интерактивные экспозиции;
- расширить перечень мероприятий (благотворительные спектакли в театрах, возможность видеть спектакли из «архива», больше встреч с артистами, больше экскурсий и т. д.);
- проводить работу со школьниками и подростками;
- больше информации и рекламы о проводимых мероприятиях;
- возможность расчета банковской картой.

2. По оценке уровня открытости и доступности информации организации культуры, на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru. (из максимально возможных - 7 баллов):

Наивысшую оценку (7 баллов) получили: КГАУК «Красноярский музыкальный театр», КГБУК «Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского» и КГБУК «Красноярская краевая филармония».

Наименьшую оценку (наименьший балл) получили: КГАУК «Красноярский театр юного зрителя» - 4,5 балла и 4 организации по 5,5 балла: КГБУК «Красноярский культурно-исторический музейный комплекс», КГБУК «Таймырский краеведческий музей», КГБУК «Красноярский художественный музей им. В.И.Сурикова», КГБУК «Красноярская краевая специальная библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению».

Анализируя средний балл по результатам оценки организаций культуры по всем показателям:

самый высокий балл у КГАУК «Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина» - 5,0;

самый низкий – у КГБУК «Красноярский краевой краеведческий музей» - 4,0.

Предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры, подведомственных министерству культуры Красноярского края по результатам независимой оценки качества оказания услуг, проведенной в 2016 году (по каждой организации отдельно)

МУЗЕИ

1. Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Историко-этнографический музей – заповедник «Шушенское»:

разместить на официальном сайте организации полную информацию об организации, ее деятельности в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации 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», статьи 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (обратить особое внимание на раздел по независимой оценке качества оказания услуг);

принять меры по улучшению комфортных условий на территории музея: замена указателей, организация мест отдыха во время экскурсии, рассмотреть возможность обновления напольного покрытия в залах экспозиций музея, возможность свободного перемещения по музею для знакомства с экспонатами;

уделить внимание наличию и развитию электронных сервисов, представляемых учреждениями посетителям (в т. ч. с помощью мобильных устройств), а также повышению удобства их использования (усовершенствовать сайт учреждения, использовать аудиогид);

проводить больше мероприятий для детей.

2. Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский краевой краеведческий музей»:

разместить на официальном сайте организации полную информацию об организации, ее деятельности в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 №277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации 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», статьи 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (обратить особое внимание на раздел по независимой оценке качества оказания услуг);

уделить внимание наличию и развитию электронных сервисов, представляемых учреждениями посетителям (в т. ч. с помощью мобильных устройств), а также повышению удобства их использования;

расширить перечень мероприятий, рассмотрев возможность более частого обновления выставок.

3. Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский культурно-исторический музейный комплекс»:

разместить на официальном сайте организации полную информацию об организации, ее деятельности в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства

культуры России от 20.02.2015 №277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации 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», статьи 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (обратить особое внимание на раздел по независимой оценке качества оказания услуг);

принять меры по повышению уровня комфортности пребывания в учреждении и доступности получения услуг: обустройство прилегающей территории, детской площадки, рассмотреть вопрос открытия точки питания, обустройства места для хранения вещей посетителей, обеспечить доступность для инвалидов, разработать путеводитель по залам центра, обеспечить работу кафе в те же часы, что и работа учреждения;

уделить внимание наличию и развитию электронных сервисов, представляемых учреждениями посетителям (в т. ч. с помощью мобильных устройств), а также повышению удобства их использования (аудиогид, переводчик для иностранных гостей и др.);

расширить перечень мероприятий: разнообразные выставки, интерактивные экспозиции, акции для студентов и школьников, усилить рекламную деятельность.

4. Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский краеведческий музей»:

разместить на официальном сайте организации полную информацию об организации, ее деятельности в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 №277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации 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», статьи 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (обратить особое внимание на раздел по независимой оценке качества оказания услуг);

принять меры по повышению уровня комфортности пребывания в учреждении и доступности получения услуг (рассмотреть возможность подключения к бесплатному wi-fi, возможность покупки билетов через сайт, по банковской карте в кассе. Рассмотреть вопрос организации точки питания);

уделить внимание наличию и развитию электронных сервисов, представляемых учреждениями посетителям (в т. ч. с помощью мобильных устройств), а также повышению удобства их использования;

расширить перечень мероприятий: обеспечить разнообразие тематических выставок.

5. Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова»:

разместить на официальном сайте организации полную информацию об организации, ее деятельности в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 №277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации 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», статьи 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (обратить особое внимание на раздел по независимой оценке качества оказания услуг); уделить внимание наличию и развитию электронных сервисов, представляемых учреждениями посетителям (в т. ч. с помощью мобильных устройств), а также повышению удобства их использования;

принять меры по повышению уровня комфортности пребывания в учреждении и доступности получения услуг: рассмотреть вопрос обустройства в музее кондиционеров;
расширить перечень мероприятий: организовывать экспозиции и экскурсии с экспертами по живописи, рассмотреть возможность расширения круга художников, представленных в экспозиции;
повысить доброжелательность, вежливость персонала.

БИБЛИОТЕКИ

6. Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая детская библиотека»:

разместить на официальном сайте организации полную информацию об организации, ее деятельности в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации 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», статьи 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (обратить особое внимание на раздел по независимой оценке качества оказания услуг);

уделить внимание наличию и развитию электронных сервисов, представляемых учреждениями посетителям (в т.ч. с помощью мобильных устройств), а также повышению удобства их использования;

принять меры по повышению уровня комфортности пребывания в учреждении и доступности получения услуг: рассмотреть возможность организации бесплатного wi-fi для посетителей, парковки для велосипедов;

обеспечить размещение информации на сайте о кружках, действующих в библиотеке, пополнять библиотечный фонд книгами различной жанровой направленности.

7. Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая молодежная библиотека»:

разместить на официальном сайте организации полную информацию об организации, ее деятельности в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации 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», статьи 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (обратить особое внимание на раздел по независимой оценке качества оказания услуг);

уделить внимание наличию и развитию электронных сервисов, представляемых учреждениями посетителям (в т.ч. с помощью мобильных устройств), а также повышению удобства их использования;

принять меры по повышению уровня комфортности пребывания в учреждении и доступности получения услуг: улучшить оснащение современной техникой (компьютеры, ксероксы, кондиционеры и т. п.), организовать больше мест для чтения, улучшить освещение в помещении библиотеки, рассмотреть возможность организации мест для отдыха вокруг здания библиотеки;

обратить внимание на пополнение фондов библиотеки современной литературой, классикой, фантастикой, комиксами и т. п., рассмотреть возможность создания книжного каталога на сайте.

8. Краевое государственное автономное учреждение культуры «Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края»:

разместить на официальном сайте организации полную информацию об организации, ее деятельности в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации 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», статьи 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (обратить особое внимание на раздел по независимой оценке качества оказания услуг);

уделить внимание наличию и развитию электронных сервисов, представляемых учреждениями посетителям (в т. ч. с помощью мобильных устройств), а также повышению удобства их использования;

принять меры по повышению уровня комфортности пребывания в учреждении и доступности получения услуг: улучшение материально-технических условий (ремонт в залах, замена кресел, оборудование залов кондиционерами и дополнительным освещением (в частности в зале периодики), создать более уютные условия в кафе, обратить особое внимание на ремонт фасада;

рассмотреть возможность организации бесплатного wi-fi, размещения точки по продаже канцелярии;

усилить рекламную деятельность, обеспечить пополнение фонда библиотеки новыми изданиями, рассмотреть возможность получения книг и журналов на абонементе, увеличения числа книг в свободном доступе в читальных залах, наличия консультанта на входе и при пользовании электронным каталогом, проводить больше расширить творческих встреч с писателями.

9. Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая специальная библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»:

разместить на официальном сайте организации полную информацию об организации, ее деятельности в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 №277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации 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», статьи 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (обратить особое внимание на раздел по независимой оценке качества оказания услуг);

принять меры по повышению уровня комфортности пребывания в учреждении и доступности получения услуг: рассмотреть возможность создания медпункта, возможность подвоза инвалидов по зрению на мероприятия, проводимые учреждением, поддерживать в рабочем состоянии технику (магнитофоны);

расширить перечень услуг: увеличить количество мероприятий для молодежи, обновлять книжный фонд разно жанровой литературой, рассмотреть возможность доступа к сенсорной комнате в течение всего дня.

ТЕАТРЫ

10. Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский государственный театр оперы и балета»:

разместить на официальном сайте организации полную информацию об организации, ее деятельности в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации 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», статьи 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (обратить особое внимание на раздел по независимой оценке качества оказания услуг);

уделить внимание наличию и развитию электронных сервисов, представляемых учреждениями посетителям (в т. ч. с помощью мобильных устройств), а также повышению удобства их использования;

принять меры по повышению уровня комфортности пребывания в учреждении и доступности получения услуг: обеспечить оптимальное освещение в фойе, у входа в театр, работу вентиляции

расширить перечень театрализованных мероприятий: рассмотреть возможность увеличения новых постановок.

11. Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский музыкальный театр»:

разместить на официальном сайте организации полную информацию об организации, ее деятельности в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации 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», статьи 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (обратить особое внимание на раздел по независимой оценке качества оказания услуг);

уделить внимание наличию и развитию электронных сервисов, представляемых учреждениями посетителям (в т. ч. с помощью мобильных устройств), а также повышению удобства их использования;

принять меры по повышению уровня комфортности пребывания в учреждении и доступности получения услуг: рассмотреть возможность замены кресел в зрительном зале, повысить качество уборки помещений, усовершенствовать программки к спектаклям, усилить рекламу спектаклей, обратить внимание на совершенствование афиш;

расширить перечень мероприятий: создание новых постановок (мюзиклы, классическая оперетта), проведение новогодних утренников, творческих встреч с артистами;

12. Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина»:

разместить на официальном сайте организации полную информацию об организации, ее деятельности в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации 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», статьи 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации

о культуре» (обратить особое внимание на раздел по независимой оценке качества оказания услуг);

уделить внимание наличию и развитию электронных сервисов, представляемых учреждениями посетителям (в т. ч. с помощью мобильных устройств), а также повышению удобства их использования;

принять меры по повышению уровня комфортности пребывания в учреждении и доступности получения услуг (рассмотреть возможность оплаты билетов через Интернет, рассмотреть возможность льготных билетов для пенсионеров);

расширить перечень театрализованных мероприятий: создание новых постановок, проведение благотворительных спектаклей, рассмотреть возможность снижения цены на билеты для пенсионеров, показа спектаклей из архива.

13. Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр кукол»:

разместить на официальном сайте организации полную информацию об организации, ее деятельности в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации 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», статьи 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (обратить особое внимание на раздел по независимой оценке качества оказания услуг);

уделить внимание наличию и развитию электронных сервисов, представляемых учреждениями посетителям (в т.ч. с помощью мобильных устройств), а также повышению удобства их использования;

расширить перечень театрализованных мероприятий: создание новых спектаклей; рассмотреть возможность оплаты билетов в кассе театра банковской картой.

14. Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр юного зрителя»:

разместить на официальном сайте организации полную информацию об организации, ее деятельности в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации 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», статьи 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (обратить особое внимание на раздел по независимой оценке качества оказания услуг);

уделить внимание наличию и развитию электронных сервисов, представляемых учреждениями посетителям (в т. ч. с помощью мобильных устройств), а также повышению удобства их использования;

принять меры по повышению уровня комфортности пребывания в учреждении и доступности получения услуг: рассмотреть возможность замены кресел на малой сцене, или улучшения работы вентиляции, размещения зеркал в туалетных комнатах и возле гардероба, возможность оплаты банковской картой в кассе театра;

расширить перечень театрализованных мероприятий: создание новых постановок для детей, проведение творческих встреч с артистами, рассмотреть возможность проведения утренних спектаклей для школьников в 10-11:00.

15. Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского»:

разместить на официальном сайте организации полную информацию об организации, ее деятельности в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации 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», статьи 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (обратить особое внимание на раздел по независимой оценке качества оказания услуг);

уделить внимание наличию и развитию электронных сервисов, представляемых учреждениями посетителям (в т. ч. с помощью мобильных устройств), а также повышению удобства их использования;

принять меры по повышению уровня комфортности пребывания в учреждении и доступности получения услуг: обеспечить оптимальные температурные условия в зрительном зале, рассмотреть возможность обустройства комфортных условий в буфете, продажи билетов через интернет;

расширить перечень театрализованных мероприятий: новые постановки, в том числе в жанре комедии;

усилить рекламную деятельность, в том числе в Интернете.

16. Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Минусинский драматический театр»:

разместить на официальном сайте организации полную информацию об организации, ее деятельности в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации 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», статьи 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (обратить особое внимание на раздел по независимой оценке качества оказания услуг);

принять меры по повышению уровня комфортности пребывания в учреждении и доступности получения услуг: реконструкция здания в целом (капремонт, кресла, туалеты, вентиляция-кондиционирование и др.), территории возле театра, решить вопрос об устройстве остановки городского транспорта ближе к зданию театра;

расширить перечень театрализованных мероприятий: проведение творческих встреч зрителей с артистами театра и другими творческими личностями;

расширить рекламную деятельность, размещение информации о театре и репертуаре.

17. Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Ачинский драматический театр»:

разместить на официальном сайте организации полную информацию об организации, ее деятельности в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации 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», статьи 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (обратить особое внимание на раздел по независимой оценке качества оказания услуг);

принять меры по повышению уровня комфортности пребывания в учреждении и доступности получения услуг: рассмотреть возможность проведения ремонта;
расширить перечень театрализованных мероприятий: создание новых постановок, в том числе детских спектаклей;

расширить рекламную деятельность, размещение информации о театре и репертуаре.

18. Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Канский драматический театр»:

разместить на официальном сайте организации полную информацию об организации, ее деятельности в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 №277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации 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», статьи 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (обратить особое внимание на раздел по независимой оценке качества оказания услуг);

принять меры по повышению уровня комфортности пребывания в учреждении и доступности получения услуг: рассмотреть возможность проведения ремонта гардероба, фойе (в перспективе - замена кресел в зале), организации точки питания (буфет);

расширить перечень театрализованных мероприятий: создание новых постановок, проведение творческих встреч, организация мероприятий для школьников, особенно для подростковой аудитории.

ФИЛАРМОНИЯ

19. Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая филармония»:

разместить на официальном сайте организации полную информацию об организации, ее деятельности в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации 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», статьи 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (обратить особое внимание на раздел по независимой оценке качества оказания услуг);

уделить внимание наличию и развитию электронных сервисов, представляемых учреждениями посетителям (в т. ч. с помощью мобильных устройств), а также повышению удобства их использования;

принять меры по доступности получения услуг: организовать возможность покупки билетов на сайте, рассмотреть возможность разработать систему скидок на билеты, создавать больше абонементных форм концертной работы;

усилить рекламную деятельность (повысить информированность населения о мероприятиях во всех районах города (а не только в центре)).

КУЛЬТУРНО – ДОСУГОВЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ

20. Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом искусств»:

разместить на официальном сайте организации полную информацию об организации, ее деятельности в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации 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», статьи 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (обратить особое внимание на раздел по независимой оценке качества оказания услуг);

принять меры по повышению уровня комфортности пребывания в учреждении и доступности получения услуг: рассмотреть возможность открытия точки питания;

расширить перечень мероприятий: увеличение числа креативных проектов для молодежи.

21. Краевое государственное автономное учреждение культуры «Дворец Труда и Согласия»:

разместить на официальном сайте организации полную информацию об организации, ее деятельности в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации 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», статьи 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (обратить особое внимание на раздел по независимой оценке качества оказания услуг);

принять меры по повышению уровня комфортности пребывания в учреждении и доступности получения услуг: рассмотреть возможность установления времени занятий с учетом пожеланий посетителей;

расширить перечень клубных формирований, увеличить их количество, усилить информированность населения о наличии клубных формирований по направлениям;

усилить рекламную деятельность.

22. Краевое государственное автономное учреждение культуры «Таймырский дом народного творчества»:

разместить на официальном сайте организации полную информацию об организации, ее деятельности в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации 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», статьи 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (обратить особое внимание на раздел по независимой оценке качества оказания услуг);

принять меры по повышению уровня комфортности пребывания в учреждении и доступности получения услуг (недостаточно места в помещении);

расширить перечень клубных формирований творческой направленности, развивать проведение творческих встреч, выставок, мастер-классов;

усилить рекламную деятельность.

23. Краевое государственное автономное учреждение культуры «Дом офицеров»:

разместить на официальном сайте организации полную информацию об организации, ее деятельности в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации 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», статьи 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (обратить особое внимание на раздел по независимой оценке качества оказания услуг);

самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», статьи 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (обратить особое внимание на раздел по независимой оценке качества оказания услуг);

принять меры по повышению уровня комфортности пребывания в учреждении и доступности получения услуг: рассмотреть возможность повышения качества работы wi-fi;

расширить перечень мероприятий: разнообразить работу в районах края, проводить выездные тематические мероприятия, конкурсы, мастер-классы и т. п.

усилить рекламную деятельность (повысить информированность о предстоящих мероприятиях).

24. Краевое государственное автономное учреждение культуры «Центр культурных инициатив»:

разместить на официальном сайте организации полную информацию об организации, ее деятельности в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации 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», статьи 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

принять меры по повышению уровня комфортности пребывания в учреждении и доступности получения услуг: рассмотреть возможность оборудования мест для курения, проведения кофе-пауз во время мероприятий.

расширить перечень мероприятий;

усилить рекламную деятельность (повысить информированность о предстоящих мероприятиях).

Председатель

Н.Г. Горелова