

Приложение № 1
к протоколу заседания
общественного совета
по проведению независимой
оценки качества условий
оказания услуг организациями
культуры при министерстве
культуры Красноярского края
от 23.10.2019 № 2

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Красноярского края в 2019 году

В 2019 году Общественным советом по НОК при министерстве культуры края проведена НОК 18 организаций культуры, подведомственных министерству культуры края, и 1 муниципального (Музей истории г. Заозерного по обращению администрации Рыбинского района).

Оценка проведена по критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры;
2. Комфортность условий предоставления услуг;
3. Доступность услуг для инвалидов;
4. Доброжелательность, вежливость работников учреждений культуры;
5. Удовлетворённость условиями оказания услуг.

В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ НОК в отношении организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства (ТЗУ) предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- доступность услуг для инвалидов.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг в организациях культуры осуществлен организацией – оператором, в

качестве которой определено общество с ограниченной ответственностью «Единая Система Муниципальных Сайтов» (ООО «ЕСМС») (г. Екатеринбург).

Контракт от 25.04.2019 № 75 заключен в соответствии с п. 4 ч. 1 ст. 93 Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (цена контракта – 99,75 тыс. руб.).

Анкетирование получателей услуг организаций культуры проведено в период с мая по август 2019 года.

Оператором обеспечено:

1. Получение данных об организации предоставления услуг и уровне удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг организациями культуры.

2. Обобщение полученных данных, построение рейтингов организаций культуры.

3. Обеспечение технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры (анкеты размещены в интерактивной форме на официальных сайтах организаций культуры, министерства культуры края, сайте системы АИС «НОК»; на главных страницах сайтов организаций появлялось всплывающее окно с приглашением пройти опрос, ведущее на страницы анкетирования, размещена информация с приглашением к опросу в социальных сетях, для пользователей мобильных устройств были доступны мобильные версии анкет и в организациях размещены QR коды доступа на страницы анкетирования.

Сбор и обобщение информации проведен по двум направлениям:

1) изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»;

2) изучение мнений получателей услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации культуры).

Сбор и обобщение информации проведены в соответствии с документами:

Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – Единый порядок);

Приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (разработана анкета на основе типовой).

В анкетировании приняли участие 7 813 респондентов. На бумажных носителях - 370 анкет (Красноярский музыкальный театр – 358, Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова – 12), через интернет ресурсы поступило 7443 анкеты.

Для театрально-зрелищных и концертных организаций (далее – ТЗУ) согласно приказу Министерства культуры России от 27.04.18 № 599 и Единому порядку расчета опрос не производится по Критериям 2, 4 и 5. Значения показателей по этим Критериям рассчитываются как среднее арифметическое по Критериям 1 и 3. В связи этим для ТЗУ использовалась сокращенная анкета.

Для организаций, расположенных в здании объекта культурного наследия в соответствии с пунктом 8 Приказа Министерства культуры России от 20.11.2015 № 2834 отличаются требования к условиям в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории.

Поэтому для таких организаций применяется соответствующая форма экспертной оценки (Дом офицеров, Минусинский театр, Ачинский театр, Театр им. Пушкина).

План, который был утвержден Техническим заданием, выполнен по юридическим лицам. Для каждой организации указана Суммарная итоговая оценка по Показателям с учетом их значимости.

Максимальное количество баллов по каждому из пяти Критериев составляет 100. Показатель оценки качества по организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества, также имеет максимальное значение 100, и является средним арифметическим от значений по Критериям оценки.

Итоговые результаты по учреждениям по каждому критерию представлены в Таблице № 1. В последующих таблицах представлены подробные результаты по параметрам оценки, а также по каждому показателю в отношении каждой организации отдельно.

Таблица № 1. Итоговые оценки по учреждению. Количество опросов

Учреждение	Показатель оценки качества	Максимальная оценка	План по опросу	Количество пройденных опросов
Минусинский драматический театр	59,70	100	270	379
Красноярский театр кукол	62,74	100	300	317
Ачинский драматический театр	67,64	100	300	304
Красноярская краевая филармония	68,46	100	600	655
Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина	72,42	100	500	531
Красноярский музыкальный театр	75,58	100	600	650
Красноярский театр юного зрителя	78,32	100	400	448
Красноярский государственный театр оперы и балета имени Д.А. Хворостовского	78,70	100	600	608

Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского	79,18	100	500	512
Дом искусств г. Красноярск	82,40	100	150	163
Таймырский Дом народного творчества г Дудинка	87,53	100	300	355
Енисей кино г. Красноярск	90,42	100	100	147
Дом офицеров г. Красноярск	91,12	100	350	438
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	92,47	100	600	622
Центр культурных инициатив г. Красноярск	93,32	100	450	471
Таймырский краеведческий музей г. Дудинка	94,06	100	150	171
Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова г. Красноярск	95,45	100	600	610
Канский драматический театр	96,14	100	250	272
<i>Музей истории города Заозерного</i>	81,79	<i>100</i>	<i>150</i>	<i>160</i>

Представленные данные дают возможность проанализировать в какой организации по какому критерию наибольшая/наименьшая удовлетворенность у посетителей, а также удовлетворенность по каждому показателю (соответствует вопросам анкеты).

Основные результаты независимой оценки показали, что в целом все учреждения культуры оцениваются позитивно и демонстрируют достаточно высокий уровень оказания услуг.

Рейтинг учреждений находится в диапазоне от 59,7 до 96,14 баллов из 100 максимальных. В целом по шкале удовлетворенности картина соответствует уровню «хорошо» и «отлично». Исключение составляет учреждение, набравшее наименьшее количество баллов, – Минусинский драматический театр (59,7), что соответствует уровню «удовлетворительно».

В диапазоне оценки «хорошо» – 8 организаций (от 61 до 80), в диапазоне «отлично» – 10 (включая муниципальную организацию) (от 81 до 100).

Среднее значение суммы баллов по всем учреждениям культуры – 81,4 из 100 максимальных, что соответствует уровню «отлично» (от 81 до 100).

Анализ по критериям представлен в Таблице 2.

Анализ по **критериям** показал следующее.

Наивысший балл от максимально возможного количества баллов получили следующие организации (в разрезе критериев):

открытость и доступность информации об организации культуры:

Таймырский краеведческий музей – 99,62;

Центр культурных инициатив – 99,25;

Канский драматический театр – 97,28;

комфортность условий предоставления услуг (наивысший балл от максимально возможного количества баллов):

Таймырский дом народного творчества – 99,72;

Таймырский краеведческий музей – 99,71;

доступность услуг для инвалидов:

Дворец труда и согласия им. А.Н. Кузнецова – 91,13;

Канский драмтеатр – 95,0;

Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское» – 74,64;

доброжелательность, вежливость работников организации культуры:

Таймырский дом народного творчества – 99,66;

Таймырский краеведческий музей – 99,65.

Удовлетворенность условиями оказания услуг:

Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское» – 99,57;

Таймырский дом народного творчества – 99,49;

Если говорить о средних значениях, то самые **высокие** значения в отрасли по показателям:

«Открытость и доступность информации об организации культуры»
– от 82,74 до 99,62, средний – 93,8, по краевым организациям – 94,2.

Самые **низкие** по показателю *«Доступность услуг для инвалидов»* – 26,0 до 91,13, средний – 57,3, по краевым организациям – 58,5.

Наибольший процент по критерию **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»** – 99,57 – Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское».

РЕЗУЛЬТАТЫ оценки по типам организаций:

По общему количеству баллов лидерами стали:

Канский драматический театр – 96,14;

Дворец труда и согласия им. А.Н. Кузнецова – 95,45;

Таймырский краеведческий музей – 94,06.

Последние строчки рейтинга заняли:

Минусинский драматический театр – 59,7;

Дом искусств – 82,4;

Музей истории г. Заозерного – 81,79.

Таблица № 2. Итоговые показатели оценки качества по Критериям

	1.Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"	2.Критерий "Комфортнос ть условий предоставлен ия услуг"	3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	4.Критерий "Доброжелател ьность, вежливость работников организации"	5.Критерий "Удовлетворе нность условиями оказания услуг"	ИТОГ Показатель по организации
Минусинский драматический театр	92,1	59,7	27,29	59,7	59,7	59,7
Красноярский театр кукол	94,48	62,74	31	62,74	62,74	62,74
Ачинский драматический театр	93,27	67,64	42	67,64	67,64	67,64
Красноярская краевая филармония	82,74	68,46	54,17	68,46	68,46	68,46
Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина	93,64	72,42	51,2	72,42	72,42	72,42
Красноярский музыкальный театр	94,67	75,58	56,50	75,58	75,58	75,58
Красноярский театр юного зрителя	94,15	78,32	62,5	78,32	78,32	78,32
Красноярский государственный театр оперы и балета имени Д.А. Хворостовского	94,22	78,7	63,18	78,7	78,7	78,7
Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского	96,65	79,18	61,71	79,18	79,18	79,18
Дом искусств г. Красноярск	93,86	97,24	26	97,06	97,85	82,4
Таймырский Дом народного творчества г Дудинка	97,8	99,72	41	99,66	99,49	87,53
Енисей кино г. Красноярск	94,29	95,58	68	97,69	96,53	90,42

Дом офицеров г. Красноярск	94,63	98,29	64,97	98,49	99,22	91,12
Историко-этнографический музей-заповедник "Шушенское"	89,02	99,6	74,64	99,55	99,57	92,47
Центр культурных инициатив г. Красноярск	99,25	99,04	71,07	97,96	99,26	93,32
Таймырский краеведческий музей г Дудинка	99,62	99,71	72	99,65	99,3	94,06

Председатель Общественного совета
по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг
организациями культуры при министерстве культуры
Красноярского края



Н.П. Копцева