

ПРОТОКОЛ

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

23.10.2019

№ 2

г. Красноярск

Присутствовали:

члены Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Красноярского края: Копцева Н.П., Владыко Л.А., Власова Л.Н., Дмитриев Д.В., Тяжельников Ю.А., Уваева И.Г.

Приглашенные:

Зуёнок Е.И., консультант отдела стратегического развития и программ министерства культуры Красноярского края.

Повестка заседания:

1. Подведение итогов проведения в 2019 году независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Красноярского края.

1.1. Об отчете оператора по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Красноярского края в 2019 году.

Докладчик: Зуёнок Е.И., консультант отдела стратегического развития и программ министерства культуры Красноярского края.

1.2. Формирование результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Красноярского края в 2019 году.

Докладчик: Копцева Н.П., председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Красноярского края.

1.3. Формирование предложений по улучшению качества деятельности организаций культуры Красноярского края

Докладчик: Копцева Н.П., председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Красноярского края.

2. Разное.

1.1. СЛУШАЛИ:

Зуёнок Е.И. – представила результаты независимой оценки качества условий оказания услуг 18 организациями культуры, подведомственными министерству культуры края и 1 муниципального (Музей истории г. Заозерного по обращению администрации Рыбинского района). Сбор

и обобщение информации о качестве условий оказания услуг в организациях культуры осуществлен оператором – общество с ограниченной ответственностью «Единая Система Муниципальных Сайтов» (ООО «ЕСМС») (г. Екатеринбург), контракт от 25.04.2019 № 75 (цена контракта – 99,75 тыс. руб.).

На сайтах учреждений культуры были размещены анкеты, приняли участие в анкетировании 7813 респондентов. По итогам сбора и обобщения данных сформирован рейтинг учреждений.

Использованы анкеты двух видов:

1 вид: клубные учреждения, музеи оценивались по 5 критериям: «Открытость и доступность информации», «Комфортность условий предоставления услуг», «Доступность услуг для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость работников учреждений», «Удовлетворённость условиями оказания услуг»;

2 вид: театральные зрелищные учреждения оценивались по 2 критериям: «Открытость и доступность информации», «Доступность услуг для инвалидов».

На основе полученных данных наивысшую оценку по театральным зрелищным и концертным организациям (96,14) получил Канский драматический театр; по клубным учреждениям (95,45) Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова; по музеям (94,06) Таймырский краеведческий музей г. Дудинка.

Средняя удовлетворенность услугами по всем учреждениям культуры составила 81,4.

Рейтинг учреждений находится в диапазоне от 59,7 до 96,14 баллов из 100 максимальных. В целом по шкале удовлетворенности это 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); «отлично» – 10 (включая муниципальную) (от 81 до 100).

Оператор сформулировал основные недостатки и положительные моменты, выявленные по итогам оценки организаций культуры.

1.2. СЛУШАЛИ:

Копцеву Н.П. – все учреждения набрали необходимое количество анкет с перевыполнением плана. Оператором проведена серьезная работа по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, сделаны выводы и подготовлены предложения по улучшению деятельности учреждений. Результаты будут направлены во все учреждения. По итогам оценки выявлено, что «провисает» критерий «Доступность услуг для инвалидов». В диапазоне «удовлетворительно» (от 40 до 60) – 5 организаций, в диапазоне «ниже среднего» (от 20 до 39) – 3 организации. Самое низкое значение (26,0) у Дома искусств.

Предложила принять к сведению представленные Оператором результаты независимой оценки качества условий оказания и услуг организаций культуры Красноярского края, принять за основу при формировании итоговых результатов указанной оценки.

Голосовали – единогласно.

ВЫСТУПИЛИ:

Власова Л.Н. – Общественным советом посещать учреждения культуры, сравнивать и делать контрольный срез (комфортность, информационные стенды, доброжелательность, вежливость персонала).

Дмитриев Д.В. – предложил по возможности в учреждениях культуры вводить эквайринг (оплата услуг по безналичному расчету), обратить внимание на то, чтобы при устранении недостатков, связанных с организацией «доступной среды» в учреждениях, в первую очередь устанавливать пандус в тех учреждениях, которые часто посещают мамы с детьми (с колясками), а также создавать по возможности в музеях «детскую комнату».

1.3. СЛУШАЛИ:

Копцеву Н.П. – сообщила о необходимости принятия предложений по улучшению качества деятельности организаций культуры Красноярского края в 2019 году по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг. За основу взять предложения оператора.

Предложения подготовлены членами общественного совета на основе пожеланий посетителей учреждений, полученных в результате анкетирования, а также анализа официальных сайтов учреждений.

Голосовали – единогласно.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Красноярского края в 2019 году (Приложение № 1).

2. Утвердить предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры Красноярского края, прошедших независимую оценку качества условий оказания услуг в 2019 (Приложение № 2).



Председатель

Н. П. Копцева

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>	<i>81,79</i>	<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 «Щушенское» – 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 отмечаются 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

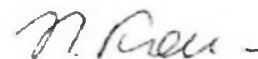
	1.Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"	2.Критерий "Комфортнос ть условий предоставлен ия услуг"	3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	4.Критерий "Доброжелател ьность, вежливость работников организации"	5.Критерий "Удовлетворе нность условиями оказания услуг"	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

В результате проведённого анализа организаций культуры Красноярского края, прошедших независимую оценку, можно сделать следующие **выводы и рекомендации**:

1. Основные проблемы учреждений культуры связаны с **материально-техническим обеспечением, в том числе и доступность для инвалидов.**
2. Следует **повысить качество и полноту информации** о деятельности организации культуры на сайтах организаций и стендах, активизировать распространение данной информации, усилить рекламу.
3. Необходимо **провести тренинги, направленные на повышение доброжелательности работников.**

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



Н.П. Копцева

Приложение № 2
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

**Предложения по улучшению качества деятельности организаций
культуры Красноярского края, прошедших независимую оценку качества
условий оказания услуг в 2019 году**

*Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом
офицеров»*

1. Внедрение системы онлайн-платежей.
2. Установка системы кондиционирования помещений.
3. Создание комфортной зоны отдыха.
4. Увеличение информационного продвижения организации.
5. Улучшение состояния санитарно-гигиенических помещений.

*Краевое государственное бюджетное учреждение культуры
Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н.
Кузнецова»*

1. Создать онлайн-кассу.
2. Сделать ремонт здания.
3. Обновление концертного зала, установка большого экрана.
4. Ремонт санитарных помещений.
5. Поменять мебель в зоне ожидания.
6. Провести работу с обслуживающим персоналом, работающим на входе в учреждение.
7. Установка терминала и кулера с питьевой водой.
8. Развитие социальных сетей.

*Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом
искусств»*

1. Оборудовать вход пандусами.
2. Обозначить название организации на фасаде.
3. Развитие социальных сетей, группы в контакте.

4. Улучшить освещение в помещениях организации.
5. Сделать ремонт в санитарных помещениях.
6. Создать электронную продажу билетов.
7. Сделать более удобную мобильную версию сайта.
8. На сайте номера телефонов привязать к отделам.

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Енисей кино»

1. Создание парковки.
2. Установка кулера с питьевой водой для посетителей.
3. Создание комфортной зоны отдыха.
4. Улучшение условий в санитарно-гигиенических помещениях.

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры

Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское» п. Шушенское

1. Обеспечение доступности питьевой воды для посетителей.
2. Организация возможности оплаты услуг безналичным расчетом.

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский Дом народного творчества» (г. Дудинка)

1. Улучшение навигации внутри организации.
2. Установка кулера с питьевой водой.
3. Сделать возможным бронирование билетов онлайн.
4. Рассмотреть возможность расширения гардероба.
5. Активнее анонсировать предстоящие мероприятия.
6. Улучшение условий в санитарно-гигиенических помещениях.

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский краеведческий музей» (г. Дудинка)

1. Создание колонки «вопрос-ответ» на сайте организации.
2. Приобретение аудиогuida.
3. Создание зоны отдыха возле музея.
4. Сделать возможным бронирование билетов онлайн.
5. Улучшить навигацию внутри организации.
6. Обеспечить доступность питьевой воды.

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Центр культурных инициатив»

1. Развитие социальных сетей.
2. Установка кондиционера, кулера.
3. Улучшение зоны отдыха.
4. Организация возможности бронирования билетов онлайн.
5. Более активно рекламировать учреждение.

***Краевое государственное бюджетное учреждение культуры
Ачинский драматический театр***

1. Сделать возможным оставлять отзывы о спектаклях на сайте организации.
2. Размещать афиши на улицах города.
3. Сделать капитальный ремонт. Поменять кресла в зрительном зале.
4. Улучшить условия в санитарно-гигиенических помещениях.
5. Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов.

***Краевое государственное бюджетное учреждение культуры
Канский драматический театр г. Канск***

1. На сайте организации создать форму подачи для электронного обращения, разместить рубрику «Часто задаваемые вопросы».
2. Сделать более доступным учреждение для инвалидов, установить пандусы.
3. Улучшить работу гардероба.

***Краевое государственное автономное учреждение культуры
«Красноярская краевая филармония»***

1. Наладить обратную связь с получателями услуг с помощью сайта и других сервисов.
2. Совершенствовать способы анонсирования мероприятий и продажи билетов.
3. Активнее рекламировать ближайшие события.
4. Рассмотреть возможность выдачи биноклей (в БКЗ).
5. Установка звуковых стендов для слепых.
6. Создание мобильного приложения учреждения.

***Краевое государственное автономное учреждение культуры
Красноярский государственный театр оперы и балета имени
Д.А. Хворостовского***

1. Наладить обратную связь на сайте организации и в социальных сетях.
2. Создание мобильного приложения для взаимодействия с посетителями.
3. Сообщать об изменениях в репертуаре и в актерском составе заранее.
4. Улучшить состояние санитарно-гигиенических помещений.

***Краевое государственное автономное учреждение культуры
Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина***

1. Выявить и устранить причины неудовлетворенности условиями предоставления услуг инвалидам.
2. Усовершенствовать продажу электронных билетов.
3. Организовать информирование о замене спектакля.
4. Совершенствовать взаимодействие с получателями услуг на сайте организации и в социальных сетях.

5. Рассмотреть и усовершенствовать схемы перемещения зрителей до и после спектаклей.

Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский музыкальный театр»

1. Организовать Смс-оповещение о ближайших спектаклях, указывать в афише состав актеров на предстоящих спектаклях.
2. Размещать больше информации о репертуаре театра в городе.
3. Рассмотреть возможность улучшение кондиционирования воздуха в зрительном зале.
4. Организовать возможность забирать билеты в кассах, приобретенные на сайте онлайн.
5. Улучшить работу гардероба.

Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр кукол»

1. Своевременно размещать информацию о переносе спектаклей на информационных стендах и сайте организации.
2. Улучшить качество работы буфета.
3. Сделать более оперативными рассылки, проводить прямые эфиры в социальных сетях.
4. Улучшить состояние санитарно-гигиенических помещений.
5. Сделать более доступным предоставления услуг для инвалидов в организации.

Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр юного зрителя»

1. Создание рассылки в социальных сетях.
2. На сайте выставить небольшие видеоролики (фрагменты спектаклей).
3. Улучшение кондиционирования зрительного зала.
4. Сделать современный буфет.
5. Улучшение состояния санитарно-гигиенических помещений.

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Минусинский драматический театр (г. Минусинск)

1. На официальном сайте театра создать автоматическую подписку на рассылку репертуара, размещать больше фотографий и более подробные аннотации к спектаклям.
2. Провести капитальный ремонт здания.
3. Улучшить доступность услуг для инвалидов.
4. Рассмотреть возможность изменения графика работы касс.
5. Активнее использовать информационные баннеры.
6. Облагородить территорию возле театра.
7. Сделать возможным оплачивать билеты безналичным расчетом.

*Краевое государственное бюджетное учреждение культуры
«Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского» (г. Норильск)*

1. Проанализировать какой информации на сайте недостаточно посетителям театра и осуществить ее размещение.
2. Размещать больше информации о мероприятии в социальных сетях.
3. Осуществлять смс-информирование об отмене спектаклей.
4. Рассмотреть возможность создания абонементов.
5. Установить новые стулья в малом зале.
6. Организовать безналичный расчет в кассах.
7. Улучшить состояние санитарно-гигиенических помещений.

*Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Музей истории города Заозерного» Рыбинского района*

1. Создание комфортной зоны отдыха посетителей музея.
2. Рассмотреть возможность расширения помещения.
3. Улучшить условия в санитарно-гигиенических помещениях.

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

Н. П. Коцева

Н. П. Коцева