**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 |
|  |  |  |  |  |
| *Музей истории города Заозерного* | ***81,79*** | *100* | *150* | *160* |

**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**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ИТОГОВАЯ оценка качества по критериям по организациям | | | | | |  |
|  | 1.Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры" | 2.Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" | 3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов" | 4.Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" | 5.Критерий "Удовлетворенность 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