

## ПРОТОКОЛ

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

23.12.2020

№ 3

г. Красноярск

### Голосовали:

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., Тяжельников Ю.А., Уваева И.Г.

### Повестка заседания:

1. Подведение итогов проведения в 2020 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 2020 году.

1.2. Формирование результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Красноярского края в 2020 году.

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

### РЕШИЛИ:

1. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Красноярского края в 2020 году (Приложение № 1).

2. Утвердить предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры Красноярского края, прошедших независимую оценку качества условий оказания услуг в 2020 (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 23.12.2020 № 3

**Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг  
организациями культуры Красноярского края в 2020 году**

В 2020 году Общественным советом по НОК при министерстве культуры края проведена независимая оценка качества условий оказания услуг 10 организаций культуры: 1 краевого государственного учреждения культуры и 9 муниципальных учреждений культуры г. Назарово и Мотыгинского 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.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг в организациях культуры осуществлен организацией – оператором, в качестве которой определено общество с ограниченной ответственностью исследовательская компания «Лидер» (г. Красноярск).

Контракт от 18.11.2020 № 321 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 – 80 000 руб.).



Анкетирование получателей услуг организаций культуры проведено в декабре 2020 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 1 550 респондентов.

План, который был утвержден Техническим заданием, выполнен по юридическим лицам. Для каждой организации указана суммарная итоговая оценка по всем критериям.

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.



Таблица № 1. Итоговые показатели оценки качества по критериям

	1.Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"	2.Критерий "Комфортность условий предоставлени я услуг"	3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	4.Критерий "Доброжелатель ность, вежливость работников организации"	5.Критерий "Удовлетворен ность условиями оказания услуг"	ИТОГ Показатель по организации
Енисейский краеведческий музей имени А.И. Кытманова	93,50	94,32	70,00	100,00	99,55	91,47
Городской дворец культуры г. Назарово	82,69	78,33	80,00	97,45	98,25	87,34
Культурно-досуговое объединение «Энергетик» г. Назарово	94,50	90,38	74,00	100,00	100,00	91,78
Культурно-досуговый центр «Юбилейный» г. Назарово	90,83	78,13	64,00	81,00	78,13	78,42
Централизованная библиотечная система г. Назарово	93,58	92,00	52,00	99,20	99,00	87,16
Межпоселенческая библиотечная система Мотыгинского района	95,51	82,30	66,00	99,01	99,01	88,36
Межпоселенческая клубная система Мотыгинского района	96,50	82,64	54,00	98,49	95,21	85,37
Мотыгинский районный драматический театр	96,17	82,76	50,00	97,93	99,14	85,20
Мотыгинский районный краеведческий музей	86,69	92,86	52,00	100,00	97,14	85,74
Музейно-выставочный центр г. Назарово	92,55	92,00	58,00	100,00	99,20	88,35

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:

Межпоселенческая клубная система Мотыгинского района – 96,50;

Мотыгинский районный драматический театр – 96,17;

Межпоселенческая библиотечная система Мотыгинского района – 95,51

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

Енисейский краеведческий музей имени А.И. Кытманова – 94,32;

Мотыгинский районный краеведческий музей – 92,86

доступность услуг для инвалидов:

Городской дворец культуры г. Назарово – 80,00

доброжелательность, вежливость работников организации культуры:

Енисейский краеведческий музей имени А.И. Кытманова – 100,00;

Культурно-досуговое объединение «Энергетик» г. Назарово – 100,00;

Мотыгинский районный краеведческий музей – 100,00;

Музейно-выставочный центр г. Назарово – 100,00

удовлетворенность условиями оказания услуг:

Культурно-досуговое объединение «Энергетик» г. Назарово – 100,00;

Енисейский краеведческий музей имени А.И. Кытманова – 99,55;

Музейно-выставочный центр г. Назарово – 99,20



Самые низкие баллы по показателю «Доступность услуг для инвалидов» – 52,00 (Централизованная библиотечная система г. Назарово, Мотыгинский районный краеведческий музей)  
Наибольший процент по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» – 100,00 (Енисейский краеведческий музей имени А.И. Кытманова, Культурно-досуговое объединение «Энергетик» г. Назарово, Мотыгинский районный краеведческий музей, Музейно-выставочный центр г. Назарово); «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 100,00 (Культурно-досуговое объединение «Энергетик» г. Назарово).

#### РЕЗУЛЬТАТЫ оценки по типам организаций:

По общему количеству баллов лидерами стали:

Культурно-досуговое объединение «Энергетик» г. Назарово – 91,78;

Енисейский краеведческий музей имени А.И. Кытманова – 91,47;

Межпоселенческая библиотечная система Мотыгинского района – 88,36.

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

Н.П. Кошцева

Приложение № 2  
к протоколу заседания  
общественного совета  
по проведению независимой  
оценки качества условий  
оказания услуг организациями  
культуры при министерстве  
культуры Красноярского края  
от 23.12.2020 № 3

**Предложения по улучшению качества деятельности организаций  
культуры Красноярского края, прошедших независимую оценку качества  
условий оказания услуг в 2020 году**

*Краевое государственное бюджетное учреждение культуры  
«Енисейский краеведческий музей»*

На официальном сайте и информационных стендах в помещении организации культуры необходимо:

1. Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы».
2. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
3. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.
4. Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры.
5. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).
6. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.
7. План по улучшению качества работы организации.

Условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:

1. Наличие сменных кресел-колясок.
2. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
3. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
4. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).



***Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» г. Назарово***

На официальном сайте и информационных стендах в помещении организации культуры необходимо:

1. Размещение схемы проезда.
2. Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам.
3. Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы».
4. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
5. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией.
6. Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры.
7. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги.
8. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).
9. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.
10. План по улучшению качества работы организации.

Условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:

1. Наличие сменных кресел-колясок.
2. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
3. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

***Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговое объединение «Энергетик» г. Назарово***

На официальном сайте и информационных стендах в помещении организации культуры необходимо:

1. Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы».
2. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
3. Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры.
4. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.
5. План по улучшению качества работы организации.

Условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:

1. Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами.
2. Наличие сменных кресел-колясок.
3. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
4. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

***Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Юбилейный» г. Назарово***

На официальном сайте и информационных стендах в помещении организации культуры необходимо:

1. Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы».
2. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.
3. Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры.
4. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.
5. План по улучшению качества работы организации.

Условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:

1. Наличие сменных кресел-колясок.
2. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.



3. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
4. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

***Муниципальное бюджетное учреждение культуры Межпоселенческая библиотечная система Мотыгинского района***

На официальном сайте и информационных стендах в помещении организации культуры необходимо:

1. Схема проезда.
2. Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы».
3. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией.
4. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.
5. Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры.
6. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).
7. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.
8. План по улучшению качества работы организации.

Условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.
2. Наличие сменных кресел-колясок.
3. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
4. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
5. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

***Муниципальное бюджетное учреждение культуры Межпоселенческая клубная система Мотыгинского района***

На официальном сайте и информационных стендах в помещении организации культуры необходимо:

1. Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
2. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
3. Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры
4. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
5. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
6. План по улучшению качества работы организации

Условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:

1. Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами.
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
4. Наличие сменных кресел-колясок.
5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
6. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
7. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

***Муниципальное бюджетное учреждение Мотыгинский районный драматический театр***

На официальном сайте и информационных стендах в помещении организации культуры необходимо:

1. Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы».
2. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией.



3. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.
4. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.
5. План по улучшению качества работы организации.

Условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.
2. Наличие сменных кресел-колясок.
3. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
4. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
5. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
6. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
7. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

### ***Муниципальное бюджетное учреждение культуры Мотыгинский районный краеведческий музей***

На официальном сайте и информационных стендах в помещении организации культуры необходимо:

1. Схема проезда.
2. Сведения об учредителе (учредителях).
3. Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы».
4. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
5. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией.
6. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.
7. Свидетельство о государственной регистрации.
8. Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры.

9. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги.
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).
11. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
12. План по улучшению качества работы организации.
13. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению.

Условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
3. Наличие сменных кресел-колясок.
4. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
5. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
6. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
7. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

***Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр» г. Назарово***

На официальном сайте и информационных стендах в помещении организации культуры необходимо:

1. Схема проезда.
2. Дата создания организации.
3. Сведения об учредителе (учредителях).
4. Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы».



5. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
6. Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры.
7. План по улучшению качества работы организации.

Условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.
2. Наличие сменных кресел-колясок.
3. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
4. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
5. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
6. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

***Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Назарово***

На официальном сайте и информационных стендах в помещении организации культуры необходимо:

1. Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы».
2. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
3. Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры.
4. Положения о филиалах и представительствах (при их наличии).
5. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.
6. План по улучшению качества работы организации.

Условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:

1. Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами.
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

3. Наличие сменных кресел-колясок.
4. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
5. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
6. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
7. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

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



Н.П. Копцева