

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»

Директор ООО Исследовательская компания «Лидер»

_____ Н.А.Цибина

« ____ » _____ 2024 г.

М.П.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве
условий оказания услуг организациями культуры Красноярского края

2024

Сведения об организации, ответственной за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг (Операторе)

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью

Исследовательская компания «Лидер»

Сокращенное наименование: ООО Исследовательская компания «Лидер»

Юридический адрес: 660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Железнодорожников, 17, офис 801/3

Фактический адрес: 660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Железнодорожников, 17, офис 809

ОКПО 36053242

ОКАТО 04401363000

ОКОГУ 4210014

ОКТМО 04701000001

ОКФС – 16 Частная собственность

ИНН 2460112042

КПП 246001001

ОГРН 1192468005620

Дата постановки в налоговом органе: 28.11.2022 г.

ОКВЭД 73.20 Исследование конъюнктуры рынка и изучение общественного мнения

Реквизиты:

ООО «Банк Точка»

ИНН 7706092528

КПП 770543002

ОГРН: 1027739019208

ОКПО: 04503985

к/с 30101810745374525104

р/с 40702810802500129057

Электронная почта: info@kras-lider.ru

Директор: Цибина Наталья Александровна, на основании Устава

т.+7 (391) 205-10-78

м.+7 (902) 940-41-37

СТРУКТУРА ОТЧЕТА¹

1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг	стр. 3
2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры	стр. 3
3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг	стр. 5
4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	стр.12
5. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности	стр. 21
6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций	стр. 24
Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры	стр. 25
Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры	стр.27
Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры	стр.30

¹ Структура отчета сформирована в соответствии с “Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы”, утвержденных постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638.

1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг²

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении следующих организаций культуры:

Наименование организации	Название в отчёте
Краевое государственное автономное учреждение культуры Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом искусств»	Дом искусств
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Енисей кино»	Енисей кино
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Красноярская краевая детская библиотека	Красноярская краевая детская библиотека
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Красноярская краевая молодежная библиотека	Красноярская краевая молодежная библиотека
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению
Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский краевой краеведческий музей»	Красноярский краевой краеведческий музей
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова»	Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова
Краевое государственное автономное учреждение культуры Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Музейный центр «Площадь мира»	Музейный центр «Площадь мира»
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Центр культурных инициатив»	Центр культурных инициатив

2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры

Для сбора информации, размещенной на официальном сайте организаций культуры, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Показатели для оценочной формы были разработаны на основе следующей нормативной базы:

- Статья 36.2 “Информационная открытость организаций культуры” Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1;
- Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 “Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций 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”;

² В соответствии со статьей 361 Федерального закона от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

- Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 “Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры”.

Оценка проводилась Оператором методом анализа официальных сайтов организаций культуры в сети "Интернет". В оценке официальных сайтов изучались показатели критериев “Открытость и доступность информации об организации культуры” и “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 1.1, 1.2 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

Ознакомится с формой оценки можно в Приложении 1 к данному отчету.

Для определения наличия или отсутствия информации на сайте организаций культуры мы использовали пункт 7 “Требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций 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", утвержденных Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277:

Информация о деятельности организаций культуры, включая филиалы, (при их наличии), размещается в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в форме открытых данных, обеспечивая открытость, актуальность, полноту, достоверность информации, простоту и понятность восприятия информации с использованием, при необходимости, системы ссылок на адреса ресурсов в сети "Интернет", содержащих соответствующие документы (за исключением сведений, составляющих государственную и иную охраняемую законом тайну).

Опираясь на данный пункт, мы приняли решение не учитывать наличие информации на сайтах организаций, если она содержится исключительно внутри документов, в разделах с иным предназначением. Для доступа к такой информации необходимо понимать, в каких именно документах эта информация может находиться, а это уже не является простым для посетителя сайта.

В первую очередь оценивалось наличие общей информации об организациях культуры, включая филиалы³, наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Оценка объема информации, представленной на сайте организации, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами, описанной в начале раздела, производится по шкале от 0 до 13 баллов, где 0 — это минимальный объем информации, а 13 — максимальный объем. В Таблице 1 представлены результаты оценки учреждения.

Таблица 1.

Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, в соответствии с количеством материалов

Организация	Сайт	Стенд
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	13	9
Дом искусств	13	10
Енисей кино	13	10
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	13	10
Красноярская краевая детская библиотека	13	10

³ Все показатели для оценки наличия информации на официальных сайтах организаций культуры были сформированы на основе Приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 “Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций 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”

Организация	Сайт	Стенд
Красноярская краевая молодежная библиотека	13	10
Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению	13	10
Красноярский краевой краеведческий музей	13	9
Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова	13	10
Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	12	10
Музейный центр «Площадь мира»	13	10
Центр культурных инициатив	13	10

На официальных сайтах организаций представлена вся необходимая информация – среднее значение оценки сайтов составляет 13 баллов.

Для сбора информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации культуры, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Оценка проводилась Оператором методом наблюдения в процессе посещения организации. В оценке информационных стендов изучался критерий “Открытость и доступность информации об организации культуры” (пункт 1.1 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599). Данная форма одновременно использовалась также для оценки критериев “Комфортности условий предоставления услуг” и “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 1.1, 2.1, 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

После посещения организаций было выявлено, что стенды с информацией о деятельности присутствуют и на них размещена вся необходимая информация – среднее значение оценки стендов составляет 10 баллов.

3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

Для оценки удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг использовался метод опроса. Для проведения опроса была использована “Методика 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” (далее - Методика), утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н.

Численность респондентов была рассчитана в соответствии с п. 2.7. методических рекомендаций по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (утверждены Распоряжением Минкультуры России от 18.12.2020 N P-1681). Все организации достигли необходимого числа опрошенных.

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондентов
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	335200	612	0,002
Дом искусств	87349	601	0,007
Енисей кино	724453	618	0,001
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	292300	598	0,002
Красноярская краевая детская библиотека	163173	608	0,004
Красноярская краевая молодежная библиотека	167310	590	0,004
Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению	44515	602	0,014
Красноярский краевой краеведческий музей	332800	601	0,002
Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова	58600	602	0,010

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондентов
Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	396893	643	0,002
Музейный центр «Площадь мира»	367500	613	0,002
Центр культурных инициатив	137875	602	0,004

Выявление и обобщение мнения получателей услуг проводилось по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры, рекомендованной Методикой в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599. Ознакомится с образцом анкеты можно в Приложении 3 к данному отчету.

Срок проведения опроса с 13 по 24 мая 2024 года.

Для ознакомления с электронной анкетой, которая использовалась для проведения опроса в организации, необходимо перейти по ссылке:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdtPAPu8tYtXkO0CqsJsqWLk13VhDfM7kYFhAiRzw1WKopFn_g/viewform?usp=sf_link

Перейдем к результатам опроса об удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг.

Первый вопрос анкеты касался удовлетворенности респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 2.

Таблица 2.

Доля респондентов, обращавшихся к информационному стенду и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной на нем информации о деятельности организации,

Показатели	Удовлетворены
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	98
Дом искусств	97
Енисей кино	100
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	99
Красноярская краевая детская библиотека	99
Красноярская краевая молодежная библиотека	99
Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению	100
Красноярский краевой краеведческий музей	100
Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова	95
Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	96
Музейный центр «Площадь мира»	100
Центр культурных инициатив	98

Почти все респонденты, обращавшиеся к информационным стендам, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций, размещенной на них, доля удовлетворённых колеблется от 95% до 100%, среднее значение – 98%.

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее

официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 3.

Таблица 3.

Доля респондентов, пользовавшихся официальным сайтом организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности, %

Показатели	Удовлетворены
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	99
Дом искусств	97
Енисей кино	99
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	97
Красноярская краевая детская библиотека	97
Красноярская краевая молодежная библиотека	98
Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению	100
Красноярский краевой краеведческий музей	100
Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова	93
Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	96
Музейный центр «Площадь мира»	97
Центр культурных инициатив	100

Почти все респонденты, пользовавшиеся официальным сайтом организаций, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о их деятельности, доля удовлетворённых колеблется от 93% до 100%, среднее значение – 98%.

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности предоставления услуг в организации. Список условий комфортности и долю респондентов, подтвердивших их наличие, вы можете увидеть в Таблице 4.

Таблица 4.

Доля респондентов, подтвердивших наличие условий комфортности предоставления услуг в организации культуры, %

Условия комфортности	Удовлетворены
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	96
Дом искусств	98
Енисей кино	97
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	97
Красноярская краевая детская библиотека	98
Красноярская краевая молодежная библиотека	97
Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению	100
Красноярский краевой краеведческий музей	92
Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова	96
Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	93
Музейный центр «Площадь мира»	94
Центр культурных инициатив	98

Почти все респонденты удовлетворены условиями комфортности, доля удовлетворённых колеблется от 92% до 100%, среднее значение 96%.

Учет наличия условий комфортности велся при помощи формы, которая использовалась также для оценки наличия информации на информационном стенде организации и доступности услуг для инвалидов (доступна в Приложении 2 к данному

отчету). В оценке изучались показатели критерия “Комфортность условий предоставления услуг” (пункт 2.1 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

Следующий вопрос касался удовлетворенности респондентами доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 5.

Таблица 5.

Доля респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворенных доступностью предоставления услуг для инвалидов,

Показатели	Удовлетворены
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	92
Дом искусств	88
Енисей кино	100
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	92
Красноярская краевая детская библиотека	92
Красноярская краевая молодежная библиотека	100
Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению	100
Красноярский краевой краеведческий музей	100
Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова	100
Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	93
Музейный центр «Площадь мира»	89
Центр культурных инициатив	89

Подавляющее большинство респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов, доля удовлетворённых колеблется от 88% до 100%, среднее значение – 94%.

В процессе посещения организации Оператором доступность услуг для инвалидов изучалась методом наблюдения. Учет велся при помощи формы, ранее использованной для оценки наличия информации на информационном стенде организации и наличия условий комфортности (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

В Таблицах 6 и 7 представлены результаты оценки доступности услуг для инвалидов.

Номерам в Таблице 6 соответствуют следующие условия доступности для инвалидов:

- 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

Таблица 6.

Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
-----------------------------------	---	---	---	---	---	---------------

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	1	0	1	0	1	3
Дом искусств	1	0	1	0	0	2
Енисей кино	1	0	1	1	1	4
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	1	0	1	1	1	4
Красноярская краевая детская библиотека	1	0	1	0	1	3
Красноярская краевая молодежная библиотека	1	0	1	0	1	3
Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению	1	1	1	1	1	5
Красноярский краевой краеведческий музей	1	1	1	0	0	3
Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова	1	0	1	1	1	4
Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	1	0	1	1	1	4
Музейный центр «Площадь мира»	1	0	1	1	1	4
Центр культурных инициатив	1	0	1	1	1	4

В одной организации соблюдено 5 из 5 условий доступности: Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению.

В шести организациях соблюдено 4 из 5 условий доступности:

1. Енисей кино
2. Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»
3. Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова
4. Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»
5. Музейный центр «Площадь мира»
6. Центр культурных инициатив

В четырех организациях соблюдено 3 из 5 условий доступности:

1. Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края
2. Красноярская краевая детская библиотека
3. Красноярская краевая молодежная библиотека
4. Красноярский краевой краеведческий музей

В одной организации соблюдено 2 из 5 условий доступности: Дом искусств

Номерам в Таблице 7 соответствуют следующие условия доступности:

1 - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

2 - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

3 - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

4 - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

5 - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

6 - Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению

Таблица 7.

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	6	Сумма условий
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	1	1	0	1	1	1	5
Дом искусств	1	1	0	0	1	1	4
Енисей кино	1	1	0	1	1	1	5
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	1	0	1	1	1	1	5
Красноярская краевая детская библиотека	1	1	1	1	1	1	6
Красноярская краевая молодежная библиотека	1	0	0	1	1	1	4
Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению	1	1	1	1	1	1	6
Красноярский краевой краеведческий музей	1	1	0	1	1	1	5
Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова	1	1	1	1	1	1	6
Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	1	1	1	1	1	1	6
Музейный центр «Площадь мира»	1	1	0	1	1	1	5
Центр культурных инициатив	1	1	0	0	1	1	4

В четырех организациях соблюдено 6 из 6 условий доступности для инвалидов:

1. Красноярская краевая детская библиотека
2. Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению
3. Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова
4. Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»

В пяти организациях соблюдено 5 из 6 условий доступности для инвалидов:

1. Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края
2. Енисей кино
3. Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»
4. Красноярский краевой краеведческий музей
5. Музейный центр «Площадь мира»

В трех организациях соблюдено 4 из 6 условий доступности для инвалидов:

1. Дом искусств
2. Красноярская краевая молодежная библиотека
3. Центр культурных инициатив

Далее вопросы касались удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью двух типов работников:

- обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию;
- обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

Таблица 8.

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организации культуры, %

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	Обеспечение непосредственного оказания услуги
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	95	96
Дом искусств	98	99

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	Обеспечение непосредственного оказания услуги
Енисей кино	99	99
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	98	99
Красноярская краевая детская библиотека	98	100
Красноярская краевая молодежная библиотека	99	99
Красноярская краевая специальная библиотека – центр	100	99
Красноярский краевой краеведческий музей	95	100
Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова	94	92
Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	97	98
Музейный центр «Площадь мира»	96	98
Центр культурных инициатив	99	99

Почти все респонденты удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников при обращении в организации при первичном контакте (доля удовлетворённых колеблется от 94% до 100%, среднее значение 97%) и в процессе непосредственного оказания услуги (доля удовлетворённых колеблется от 92% до 100%, среднее значение 98%).

Также задавался вопрос об удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организаций, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 9.

Таблица 9.
Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при использовании дистанционных форм взаимодействия с организациями культуры, %

Показатели	Удовлетворены
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	99
Дом искусств	99
Енисей кино	100
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	100
Красноярская краевая детская библиотека	100
Красноярская краевая молодежная библиотека	100
Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению	100
Красноярский краевой краеведческий музей	100
Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова	97
Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	98
Музейный центр «Площадь мира»	97
Центр культурных инициатив	99

Почти все респонденты, пользовавшиеся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, доля удовлетворённых колеблется от 97% до 100%, среднее значение 99%.

В заключении, респондентов попросили дать общую оценку организации, которую они посещали. Для этого было задано три вопроса о готовности рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации. Сводные данные по данным вопросам представлены в Таблице 10.

Таблица 10.

Общая оценка организации культуры, %

Показатели	Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	98	97	97
Дом искусств	97	98	97
Енисей кино	97	99	99
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	99	97	98
Красноярская краевая детская библиотека	100	99	100
Красноярская краевая молодежная библиотека	99	97	99
Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению	100	100	100
Красноярский краевой краеведческий музей	100	98	100
Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова	100	98	100
Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	98	97	98
Музейный центр «Площадь мира»	99	98	99
Центр культурных инициатив	99	98	98

Почти все респонденты готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам (доля удовлетворённых колеблется от 97% до 100%, среднее значение 99%), довольны организационными условиями предоставления услуг (доля удовлетворённых колеблется от 97% до 100%, среднее значение 98%) и условиями оказания услуг в целом (доля удовлетворённых колеблется от 97% до 100%, среднее значение 99%).

4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

В соответствии с пунктом 5 «Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638, данные в таблицах представлены в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях <https://bus.gov.ru>

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондентов
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	335200	612	0,002
Дом искусств	87349	601	0,007
Енисей кино	724453	618	0,001
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	292300	598	0,002
Красноярская краевая детская библиотека	163173	608	0,004
Красноярская краевая молодежная библиотека	167310	590	0,004

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондентов
Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению	44515	602	0,014
Красноярский краевой краеведческий музей	332800	601	0,002
Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова	58600	602	0,010
Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	396893	643	0,002
Музейный центр «Площадь мира»	367500	613	0,002
Центр культурных инициатив	137875	602	0,004

1. Открытость и доступность информации об организации

1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	9	10
Дом искусств	10	10
Енисей кино	10	10
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	10	10
Красноярская краевая детская библиотека	10	10
Красноярская краевая молодежная библиотека	10	10
Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению	10	10
Красноярский краевой краеведческий музей	9	10
Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова	10	10
Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	10	10
Музейный центр «Площадь мира»	10	10
Центр культурных инициатив	10	10

1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	13	13
Дом искусств	13	13
Енисей кино	13	13
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	13	13
Красноярская краевая детская библиотека	13	13
Красноярская краевая молодежная библиотека	13	13
Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению	13	13
Красноярский краевой краеведческий музей	13	13
Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова	13	13
Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	12	13
Музейный центр «Площадь мира»	13	13
Центр культурных инициатив	13	13

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг		Выполнение индикатора	
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Дом искусств	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	2	60
Енисей кино	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	2	60
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	2	60
Красноярская краевая детская библиотека	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Красноярская краевая молодежная библиотека	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	3	90
Красноярский краевой краеведческий музей	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	3	90
Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Музейный центр «Площадь мира»	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Центр культурных инициатив	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100

1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)		Выполнение индикатора	
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края		594	596
Дом искусств		583	586
Енисей кино		610	610
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»		584	586
Красноярская краевая детская библиотека		600	601
Красноярская краевая молодежная библиотека		570	572
Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению		584	584
Красноярский краевой краеведческий музей		593	593
Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова		569	573
Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»		616	624
Музейный центр «Площадь мира»		587	587
Центр культурных инициатив		589	591

1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)	Выполнение индикатора	
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	608	609
Дом искусств	584	587
Енисей кино	612	613
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	572	578
Красноярская краевая детская библиотека	600	603
Красноярская краевая молодежная библиотека	565	568
Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению	570	570
Красноярский краевой краеведческий музей	600	600
Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова	582	588
Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	609	618
Музейный центр «Площадь мира»	600	603
Центр культурных инициатив	581	581

2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Выполнение индикатора	
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100
Дом искусств	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100
Енисей кино	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100
Красноярская краевая детская библиотека	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100
Красноярская краевая молодежная библиотека	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100
Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100
Красноярский краевой краеведческий музей	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100
Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100
Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100
Музейный центр «Площадь мира»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100
Центр культурных инициатив	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100

2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	608	612
Дом искусств	599	601

2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Енисей кино	614	618
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	592	598
Красноярская краевая детская библиотека	606	608
Красноярская краевая молодежная библиотека	585	590
Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению	602	602
Красноярский краевой краеведческий музей	593	601
Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова	598	602
Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	625	643
Музейный центр «Площадь мира»	606	613
Центр культурных инициатив	600	602

3. Доступность услуг для инвалидов

3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов		Выполнение индикатора	
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Дом искусств	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2	40
Енисей кино	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80
Красноярская краевая детская библиотека	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Красноярская краевая молодежная библиотека	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Красноярский краевой краеведческий музей	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80
Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80
Музейный центр «Площадь мира»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80
Центр культурных инициатив	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Выполнение индикатора	
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100
Дом искусств	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Енисей кино	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100
Красноярская краевая детская библиотека	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100
Красноярская краевая молодежная библиотека	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100
Красноярский краевой краеведческий музей	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100
Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100
Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100
Музейный центр «Площадь мира»	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100
Центр культурных инициатив	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80

3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)		Выполнение индикатора	
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края		11	12
Дом искусств		7	8
Енисей кино		12	12
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»		11	12
Красноярская краевая детская библиотека		11	12
Красноярская краевая молодежная библиотека		19	19
Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению		68	68
Красноярский краевой краеведческий музей		14	14
Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова		4	4
Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»		39	42
Музейный центр «Площадь мира»		8	9
Центр культурных инициатив		16	18

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	606	612
Дом искусств	599	601
Енисей кино	617	618
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	595	598
Красноярская краевая детская библиотека	601	608
Красноярская краевая молодежная библиотека	589	590
Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению	602	602
Красноярский краевой краеведческий музей	596	601
Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова	596	602
Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	636	643
Музейный центр «Площадь мира»	608	613
Центр культурных инициатив	601	602

4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	607	612
Дом искусств	500	601
Енисей кино	617	618
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	596	598
Красноярская краевая детская библиотека	608	608
Красноярская краевая молодежная библиотека	588	590
Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению	601	602
Красноярский краевой краеведческий музей	601	601
Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова	594	602
Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	639	643
Музейный центр «Площадь мира»	611	613
Центр культурных инициатив	601	602

4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	692	693
Дом искусств	579	580
Енисей кино	478	478
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	350	350
Красноярская краевая детская библиотека	594	594
Красноярская краевая молодежная библиотека	560	560
Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению	589	589

4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Красноярский краевой краеведческий музей	585	585
Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова	572	574
Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	575	578
Музейный центр «Площадь мира»	576	578
Центр культурных инициатив	575	576

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	610	612
Дом искусств	598	601
Енисей кино	615	618
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	596	598
Красноярская краевая детская библиотека	608	608
Красноярская краевая молодежная библиотека	588	590
Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению	602	602
Красноярский краевой краеведческий музей	601	601
Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова	602	602
Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	639	643
Музейный центр «Площадь мира»	612	613
Центр культурных инициатив	601	602

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	609	612
Дом искусств	599	601
Енисей кино	617	618
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	593	598
Красноярская краевая детская библиотека	607	608
Красноярская краевая молодежная библиотека	585	590
Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению	602	602
Красноярский краевой краеведческий музей	599	601
Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова	600	602
Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	635	643
Музейный центр «Площадь мира»	611	613
Центр культурных инициатив	600	602

5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	609	612
Дом искусств	598	601
Енисей кино	617	618
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	598	598
Красноярская краевая детская библиотека	608	608
Красноярская краевая молодежная библиотека	589	590
Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению	602	602
Красноярский краевой краеведческий музей	601	601
Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова	602	602
Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	637	643
Музейный центр «Площадь мира»	612	613
Центр культурных инициатив	600	602

Предварительный расчет баллов по каждой организации

Номерам в таблице соответствуют:

1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации"
2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"
3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"
4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"
5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

Критерии	1	2	3	4	5	Итоговый показатель
Максимум	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	98,40	99,67	85,50	99,25	99,56	96,48
Дом искусств	87,80	99,83	70,25	93,11	99,53	90,10
Енисей кино	87,97	99,68	94,00	99,87	99,74	96,25
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	87,73	99,50	91,50	99,67	99,73	95,62
Красноярская краевая детская библиотека	99,87	99,84	85,50	99,54	99,97	96,94
Красноярская краевая молодежная библиотека	99,82	99,58	80,00	99,80	99,64	95,77
Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению	97,00	100,00	100,00	99,93	100,00	99,39
Красноярский краевой краеведческий музей	98,50	99,33	88,00	99,67	99,93	97,09
Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова	96,66	99,67	94,00	99,00	99,93	97,85
Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	98,30	98,60	93,80	99,21	99,10	97,80
Музейный центр «Площадь мира»	99,90	99,43	90,67	99,47	99,80	97,85
Центр культурных инициатив	99,93	99,83	82,67	99,83	99,72	96,40

5. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности

5.1. Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры и предложения по их устранению

На сайтах следующих организаций недостатков не выявлено:

1. Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края
2. Красноярская краевая детская библиотека
3. Красноярская краевая молодежная библиотека

На стендах следующих организаций недостатков не выявлено:

1. Красноярская краевая молодежная библиотека
2. Красноярская краевая детская библиотека
3. Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению
4. Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»
5. Центр культурных инициатив
6. Дом искусств
7. Енисей кино
8. Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»
9. Музейный центр «Площадь мира»
10. Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова

На сайтах и стендах организаций, не представлена указанная в таблице ниже информация в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599.

Выявленные недостатки
Дом искусств Сайт Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
Енисей кино Сайт Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское» Сайт Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы,

Выявленные недостатки
<p>предложения, получения консультации по оказываемым услугам</p> <p>Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»</p> <p>Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>
<p>Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению</p> <p>Сайт</p> <p>Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам</p> <p>Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»</p>
<p>Красноярский краевой краеведческий музей</p> <p>Сайт</p> <p>Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»</p> <p>Стенд</p> <p>Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)</p>
<p>Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова</p> <p>Сайт</p> <p>Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам</p> <p>Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»</p>
<p>Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»</p> <p>Сайт</p> <p>Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»</p> <p>Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)</p>
<p>Музейный центр «Площадь мира»</p> <p>Сайт</p> <p>Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»</p>
<p>Центр культурных инициатив</p> <p>Сайт</p> <p>Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»</p>
<p>Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края</p> <p>Стенд</p> <p>Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)</p>

5.2. Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению

Территории, прилегающие к организациям, и помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов, также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

Выявленные недостатки
<p>Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие сменных кресел-колясок Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>
<p>Дом искусств Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие сменных кресел-колясок Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)</p>
<p>Енисей кино Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>
<p>Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское» Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p>
<p>Красноярская краевая детская библиотека Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие сменных кресел-колясок</p>
<p>Красноярская краевая молодежная библиотека Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие сменных кресел-колясок Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>
<p>Красноярский краевой краеведческий музей Наличие сменных кресел-колясок Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>
<p>Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</p>
<p>Культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова» Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</p>

Выявленные недостатки
<p>Музейный центр «Площадь мира» Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>
<p>Центр культурных инициатив Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)</p>

Необходимо по мере возможности оборудовать территории, прилегающие к организациям, и помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» необходимо представить всю необходимую информацию в сети "Интернет" и на стенде в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. Вся информация, которая должна быть представлена на стенде указана в разделе 5.1. отчета.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо по мере возможности оборудовать территории, прилегающие к организациям, и помещения с учетом условий доступности для инвалидов, а также создать условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в соответствии с недостатками, описанными в разделе 5.2 отчета. Данные условия описаны в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599.

По критериям «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями оказания услуг» и «Комфортность условий предоставления услуг» недостатки отсутствуют.

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры

ФОРМА ДЛЯ ОЦЕНКИ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ⁴

Отметьте “Да”, если показатель присутствует, и “Нет”, если показатель отсутствует.

Информация	Наличие	
Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	Да	Нет
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	Да	Нет
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	Да	Нет
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	Да	Нет
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	Да	Нет
6. Режим, график работы организации культуры	Да	Нет
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	Да	Нет
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии) ⁵ ; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	Да	Нет
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	Да	Нет
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации	Да	Нет

⁴ Форма разработана на основе следующей нормативной базы: Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1; Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций 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»; Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

⁵ Если платные услуги отсутствуют, наличие данной информации не оценивается.

Информация	Наличие	
культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	Да	Нет
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности) ⁶	Да	Нет
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Да	Нет

⁶ Если лицензируемая деятельность отсутствует, наличие данной информации не оценивается.

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры**ФОРМА ДЛЯ УЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ⁷****Организация:** _____**Дата посещения:** _____ **Время начала посещения** _____**Время окончания посещения:** _____

Отметьте “Да”, если показатель присутствует, и “Нет”, если показатель отсутствует

1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
№ п/п	Объект оценки	Наличие информации	
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами		
1.1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	Да	Нет
1.1.2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	Да	Нет
1.1.3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	Да	Нет
1.1.4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	Да	Нет
1.1.5	Режим, график работы организации культуры	Да	Нет
1.1.6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	Да	Нет
1.1.7	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг) ⁸	Да	Нет
1.1.8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	Да	Нет
1.1.9	Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности) ⁹	Да	Нет

⁷ Форма разработана на основе перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 и “Методических рекомендаций по размещению информации для читателей в библиотеках Шушенского района, 2017 г.”, выпущенных РМБУК “Шушенская библиотечная система”.

⁸ Если организация не оказывает платных услуг, поставьте отметку «Да».

⁹ Если у организации отсутствуют виды деятельности, подлежащие лицензированию, поставьте отметку «Да».

1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
№ п/п	Объект оценки	Наличие информации	
1.1.10	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Да	Нет

2. Комфортность условий предоставления услуг			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг		
2.1.1	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	Да	Нет
2.1.2	Наличие и понятность навигации внутри организации	Да	Нет
2.1.3	Доступность питьевой воды	Да	Нет
2.1.4	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	Да	Нет
2.1.5	Санитарное состояние помещений организаций	Да	Нет
2.1.5	Возможность бронирования услуги или доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	Да	Нет

3. Доступность услуг для инвалидов			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		
3.1.1	Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	Да	Нет
3.1.2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Да	Нет
3.1.3	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Да	Нет
3.1.4	Наличие сменных кресел-колясок	Да	Нет
3.1.5	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Да	Нет
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		
3.2.1	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Да	Нет

3.2.2	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Да	Нет
3.2.3	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Да	Нет
3.2.4	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	Да	Нет
3.2.5	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Да	Нет

АНКЕТА¹⁰
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания
услуг организациями культуры

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организации культуры и повысить качество оказания услуг населению. Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями культуры гарантируется.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

☐ Да ☐ Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

☐ Да ☐ Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

☐ Да ☐ Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

☐ Да ☐ Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?

Под комфортностью условий подразумевается: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации).

☐ Да ☐ Нет

¹⁰ Анкета разработана в соответствии с “Методикой 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”, утвержденной приказом Минтруда от 30 октября 2018 г. N 675н.

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

☐ Да ☐ Нет (переход к вопросу 8)

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

☐ Да ☐ Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники вахты, приёмной, кассы и прочие работники)?

☐ Да ☐ Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

☐ Да ☐ Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?

К дистанционным способам относятся: телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения или получения консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте).

☐ Да ☐ Нет (переход к вопросу 12)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?

☐ Да ☐ Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?

Если организация является единственной доступной, то могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации?

☐ Да ☐ Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?

К организационным условиям предоставления услуг относятся: график работы организации; навигация внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов).

☐ Да ☐ Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

☐ Да ☐ Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

16. Ваш пол: ☐ Мужской ☐ Женский

17. Ваш возраст _____ (полных лет)

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!