

ПРОТОКОЛ

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

28.07.2021

№ 2

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 2021 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 2021 году.

1.2. Формирование результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Красноярского края в 2021 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 2021 году (Приложение № 1).

2. Утвердить предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры Красноярского края, прошедших независимую оценку качества условий оказания услуг в 2021 (Приложение № 2).



Председатель

Н.П. Копцева

Приложение № 1 к протоколу
общественного совета
по проведению независимой
оценки качества условий оказания
услуг организациями культуры при
министерстве культуры
Красноярского края
от 28.07.2021 № 2

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Красноярского края в 2021 году

В 2021 году Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры Красноярского края при министерстве культуры края проведена независимая оценка качества условий оказания услуг 12 краевых государственных учреждений культуры Красноярского края.

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 «Единая Система Муниципальных Сайтов» (г. Екатеринбург) (далее – Оператор).

Контракт от 02.06.2021 № 267 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 – 150 000 руб.).

Оператором обеспечено:

1) использование автоматической информационной системы «Система мониторинга и оценки качества» (АИС «СМОК»), в которой консолидировались данные опросов с информационных ресурсов в сети Интернет, телефонных и личных опросов респондентов;

2) размещение анкеты для оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры в интерактивной форме на официальных сайтах краевых учреждений культуры Красноярского края в целях обеспечения технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве условий оказания услуг;

3) появление всплывающего окна с приглашением пройти опрос, ведущее на страницы анкетирования, с целью повышения процента охвата получателей услуг на главных страницах сайтов организаций. Была размещена информация с приглашением к опросу в социальных сетях. Вывешены печатные объявления в посещаемых местах организаций. Также опрос проводился по выборочной телефонной базе специалистами колл-центра Оператора;

4) для пользователей мобильных устройств были доступны мобильные версии анкет и в учреждениях обеспечено размещение QR-кодов доступа на страницы анкетирования.

Сбор и обобщение информации проведен по двум направлениям:

1) экспертные оценки доступности информации, наличия комфортных условий и доступности для инвалидов;

2) изучение мнений получателей услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование - личный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальных сайтах краевых учреждений культуры Красноярского края).

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»;

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).

По итогам опроса обработано 4 896 анкет.

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

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Красноярская краевая детская библиотека	1.Критерий "Открытость и доступность информации организации культуры"	97,85	2.Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99,53	3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	92,33	4.Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"	99,25	5.Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	99,65	ИТОГ Показатель по Организации	97,72
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	98,23	98,63	93,73	95,89	95,84	96,46						
Краевое государственное автономное учреждение культуры культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»	98,11	96,53	91,48	97,18	97,1	96,08						
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский художественный музей имени В.И. Сурикова»	98,19	98,76	85,42	97,21	97,67	95,45						
Краевое государственное автономное учреждение культуры Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	98,2	97,98	84,3	97,5	97,96	95,19						
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»	98,62	98,77	75,79	99,14	99,03	94,27						
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Енисей кино»	96,77	96,6	68	97,28	96,89	91,11						
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Центр культурных инициатив»	97,84	98,93	60	98,29	98,23	90,66						
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Красноярская краевая молодежная библиотека	96,37	97,69	55,74	96,98	96,57	88,67						

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский краеведческий музей»	92,08	97,69	58,8	96,4	97,54	88,50
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Музейный центр «Площадь мира»	94,52	96,31	55,93	93,5	94,24	86,9
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом искусств»	90,48	90,46	54	79,65	71,91	77,3

Анализ по критериям показал следующее.

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

открытость и доступность информации об организации культуры:

КГБУК Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское» - 98,62;

КГБУК «Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению» - 98,23;

КГАУК Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края - 98,2;

комфортность условий предоставления услуг:

КГБУК Красноярская краевая детская библиотека - 99,53;

КГБУК «Центр культурных инициатив» - 98,93;

КГБУК Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»- 98,77;

доступность услуг для инвалидов:

КГБУК «Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению» - 93,73;

КГБУК Красноярская краевая детская библиотека - 92,33;

КГАУК культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова» -91,48;

доброволательность, вежливость работников организации культуры:

КГБУК Красноярская краевая детская библиотека- 99,25;

КГБУК Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское» - 99,14;
КГБУК «Центр культурных инициатив» - 98,29;

Удовлетворенность условиями оказания услуг:

КГБУК Красноярская краевая детская библиотека - 99,65;
КГБУК Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское» - 99,03;
КГБУК «Центр культурных инициатив» - 98,23;

Самые низкие баллы по показателю «Доступность услуг для инвалидов» – 54,00 (Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом искусств»)

РЕЗУЛЬТАТЫ оценки по типам организаций:

По общему количеству баллов лидерами стали:

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Красноярская краевая детская библиотека - 97,72;
Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению» - 96,46;
Краевое государственное автономное учреждение культуры культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова» -96,08.

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

Н.П. Кошчева

Н.П. Кошчева

Приложение № 2
к протоколу заседания
общественного совета
по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг
организациями культуры при
министерстве культуры
Красноярского края
от 28.07.2021 № 2

Предложения
по улучшению качества деятельности организаций культуры
Красноярского края, прошедших независимую оценку качества условий
оказания услуг в 2021 году

Краевое государственное автономное учреждение культуры
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края

Рекомендации по улучшению качества деятельности организаций:

- 1) Обеспечить установку кулеров с питьевой водой.
- 2) Улучшить навигацию внутри организации.
- 3) Изменить график мероприятий и увеличить время работы библиотеки.
- 4) Расширить спектр и интенсивность использования каналов информирования клиентов о новых проектах библиотеки.
- 5) Повысить комфортность зон ожидания и чтения: приобрести новые осветительные приборы и установить розетки.
- 6) Обеспечить работу с электронным каталогом на сайте, подключить уведомления о поступлении новых книжных изданий в приложении.
- 7) Обеспечить комфортный температурный режим.
- 8) Обеспечить оперативное обновление и расширение книжного фонда.

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Красноярская
краевая детская библиотека

Рекомендации по улучшению качества деятельности организаций:

- 1) Установить кулеры с питьевой водой в зону отдыха.
- 2) В санитарно-гигиенические помещения приобрести бумажные полотенца и сушилку для рук.
- 3) Обеспечить возможность продления срока пользования книгами на сайте организации.
- 4) Обеспечить доступ к сети Wi-Fi.
- 5) Провести работу с работниками организации, направленную на улучшение качества общения с клиентами.

- 6) Установить механизм фиксации дверей для людей с колясками.
- 7) Создать комфортную зону отдыха.
- 8) Обеспечить библиотеку терминалом для безналичной оплаты.

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»

Рекомендации по улучшению качества деятельности организаций:

- 1) Обеспечить установку кулеров с питьевой водой.
- 2) Провести работы по благоустройству территории вокруг библиотеки, сделать ремонт крыльца.
- 3) Увеличить ассортимент газет и журналов.
- 4) Больше освещать деятельность учреждения в СМИ и на территории Красноярского края.
- 5) Установить санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Красноярская краевая молодежная библиотека

Рекомендации по улучшению качества деятельности организаций:

- 1) Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов в организации.
- 2) Провести беседу с работниками организации, направленную на улучшение качества общения с клиентами.
- 3) Установить кулер с питьевой водой и стаканчикам, кофейный аппарат.
- 4) Расширить и обновить книжный фонд.
- 5) Обеспечить доступ к социальным сетям.
- 6) Увеличить зону отдыха, приобрести новые диваны (Красноярская краевая молодежная библиотека, ул. Щорса, 46)
- 7) Отремонтировать помещение (Красноярская краевая молодежная библиотека, пр-т Metallургов, дом 14в)
- 8) Сделать читательский билет (Красноярская краевая молодежная библиотека, пр-т Metallургов, дом 14в)
- 9) Обновить материально-техническую базу учреждения (Красноярская краевая молодежная библиотека, пр-т Metallургов, дом 14в)
- 10) Обеспечить комфортный температурный режим.
- 11) Организовать удобную навигацию к библиотеке.

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский художественный музей имени В.И. Сурикова»

Рекомендации по улучшению качества деятельности организаций:

- 1) Рассмотреть возможность предоставления нового, просторного помещения (Отдел русского искусства XVIII – начала XX вв. Красноярский художественный музей имени В.И. Сурикова).
- 2) Установить кулер с питьевой водой, обеспечить стаканчиками.
- 3) Провести работу с работниками организации, направленную на улучшение качества общения с клиентами.
- 4) Изменить график работы, рассмотреть возможность продления времени работы.
- 5) Обеспечивать санитарно-гигиенические помещения бумажными полотенцами и туалетной бумагой.

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Историко-этнографический музей-заповедник «Шушенское»

Рекомендации по улучшению качества деятельности организаций:

- 1) Увеличить зону отдыха, приобрести новые скамейки.
- 2) Улучшить навигацию.
- 3) Обеспечить своевременное обновление сайта, публиковать расписание тематических экскурсий.
- 4) Организовать продажу питьевой воды.
- 5) Установить точки питания.
- 6) Обеспечить доступ к сети Wi-Fi на территории.

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский краевой краеведческий музей»

Рекомендации по улучшению качества деятельности организаций (в том числе отделов и филиалов):

- 1) Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов в организации, оборудовать пандусами.
- 2) Изменить график работы.
- 3) Улучшить информирование клиентов о музее, о проводимых мероприятиях, экспозициях, проектах, предлагаемых им услугах в СМИ и в социальных сетях.
- 4) Сделать наружную рекламу, обновить информацию на стендах музея, добавить афиши ближайших мероприятий.
- 5) Облагородить территорию рядом с учреждениями.
- 6) Рассмотреть возможность создания детской комнаты.

- 7) Обеспечить учреждения терминалами для безналичной оплаты.
- 8) Улучшить санитарно-гигиенические помещения и парковку.
- 9) Рассмотреть возможность открытия кафе на территории учреждения (мемориальный комплекс В.П. Астафьева).
- 10) Провести работу с персоналом, направленную на улучшение качества общения с клиентами (Пароход-музей «Св. Николай»).
- 11) Рассмотреть возможность обращения в органы местного самоуправления г. Красноярска по вопросам, связанным с установкой дорожных указателей к музею, организации автобусного маршрута, обеспечения защиты посетителей музея от бездомных животных (музей-усадьба Г.В. Юдина).

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Музейный центр «Площадь мира»

Рекомендации по улучшению качества деятельности организаций:

- 1) Обеспечить своевременное обновление сайта, увеличить количество публикаций в СМИ.
- 2) Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов в организации, установить сигнальные стикеры на лестнице.
- 3) Улучшить навигацию внутри организации, создать путеводитель по музею, изменить местоположение касс.
- 4) Изменить график работы кафе в выходные и музея в будни.
- 5) Установить кулер с питьевой водой на каждый этаж.
- 6) Обеспечить санитарно-гигиенические помещения бумажными полотенцами и туалетной бумагой.
- 7) Увеличить количество скамеек.
- 8) Привести в соответствие расписание работы на входе музея с уличными информационными стендами.
- 9) Обеспечить комфортный температурный режим.
- 10) Провести работу с сотрудниками направленную на улучшение качества общения с клиентами и посетителями.

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Центр культурных инициатив»

Рекомендации по улучшению качества деятельности организаций:

- 1) Улучшить санитарно-гигиенические помещения.
- 2) Обеспечить центр терминалом для безналичной оплаты.
- 3) Сделать капитальный ремонт учреждения и крыльца, обновить материально-техническую базу.
- 4) Увеличить количество посадочных мест в зоне отдыха.

- 5) Улучшить информирование клиентов о работе центра, проводимых мероприятиях и проектах, в том числе, за счет развития социальных сетей, СМИ, сайта организации.
- 6) Провести работу с сотрудниками направленную на улучшение качества общения с клиентами и посетителями.
- 7) Обеспечить постоянное своевременное обновление сайта.

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом искусств»

Рекомендации по улучшению качества деятельности организаций:

- 1) Улучшить информирование клиентов о работе учреждения, проводимых мероприятиях и проектах, в том числе, за счет развития социальных сетей, СМИ, сайта организации.
- 2) Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов, установить пандусы и кнопку вызова.
- 3) Установить кулеры с питьевой водой.
- 4) Рассмотреть возможность предоставления более просторного помещения.
- 5) Обновить материально-техническую базу, в том числе осветительные приборы.
- 6) Улучшить состояние санитарно-гигиенических помещений.

Краевое государственное автономное учреждение культуры культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»

Рекомендации по улучшению качества деятельности организаций:

- 1) Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов в учреждении, оборудовать пандусами, подъемниками, сделать лифты доступными для всех категорий посетителей.
- 2) Рассмотреть возможность внедрения сервисов по покупке билетов и оплаты занятий онлайн.
- 3) Улучшить сайт, чаще обновлять информацию о предстоящих мероприятиях.
- 4) На сайте сделать более удобным раздел с информацией о клубных формированиях художественного творчества, клубах по интересам и любительских объединениях с указанием стоимости и графика работы.
- 5) На информационных стендах, расположенных в учреждении, своевременно публиковать новую информацию.
- 6) Установить кулеры с питьевой водой.
- 7) Обновить аппаратуру, мебель.
- 8) Открыть гардероб для взрослых.
- 9) Организовать парковку для велосипедистов.

- 10) Создать комфортную зону отдыха, увеличить количество сидячих мест в зонах ожидания.
- 11) Провести беседу с работниками организации, направленную на улучшение качества общения с клиентами.
- 12) Обеспечить своевременную уборку помещений.
- 13) Улучшить состояние санитарно-гигиенических помещений.

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Енисей кино»

Рекомендации по улучшению качества деятельности организаций:

- 1) Обеспечить санитарно-гигиенические помещения бумажным полотенцами.
- 2) Рассмотреть возможность организации парковочных мест для посетителей.
- 3) Сделать ремонт в музее кино.

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

Н.П. Коцева

Н.П. Коцева