

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг
организациями культуры, подведомственными министерству
культуры края, в 2016 году**

КГКУ «Технологический центр министерства культуры Красноярского края» осуществлен сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры, подведомственными министерству культуры края:

| № п/п | Наименование организации культуры | Срок проведения |
|-------|--|----------------------|
| | Музеи | |
| 1. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Историко-этнографический музей – заповедник «Шушенское» | июль - сентябрь 2016 |
| 2. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский краевой краеведческий музей» | июль - сентябрь 2016 |
| 3. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский культурно-исторический музейный комплекс» | июль - сентябрь 2016 |
| 4. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский краеведческий музей» | июль - сентябрь 2016 |
| 5. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский художественный музей им. В.И.Сурикова» | июль - сентябрь 2016 |
| | Библиотеки | |
| 6. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая детская библиотека» | июль - сентябрь 2016 |
| 7. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая молодежная библиотека» | июль - сентябрь 2016 |
| 8. | Краевое государственное автономное учреждение культуры «Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края» | июль - сентябрь 2016 |
| 9. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая специальная библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению» | июль - сентябрь 2016 |
| | Театры | |
| 10. | Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский государственный театр оперы и балета» | июль - сентябрь 2016 |
| 11. | Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский музыкальный театр» | июль - сентябрь 2016 |
| 12. | Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина» | июль - сентябрь 2016 |

| | | |
|-----|--|----------------------|
| 13. | Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр кукол» | июль - сентябрь 2016 |
| 14. | Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр юного зрителя» | июль - сентябрь 2016 |
| 15. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского» | июль - сентябрь 2016 |
| 16. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Минусинский драматический театр» | июль - сентябрь 2016 |
| 17. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Ачинский драматический театр» | июль - сентябрь 2016 |
| 18. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Канский драматический театр» | июль - сентябрь 2016 |
| | Филармония | |
| 19. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая филармония» | июль - сентябрь 2016 |
| | Культурно-досуговые | |
| 20. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом искусств» | июль - сентябрь 2016 |
| 21. | Краевое государственное автономное учреждение культуры культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия» | июль - сентябрь 2016 |
| 22. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский дом народного творчества» | июль - сентябрь 2016 |
| 23. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом офицеров» | июль - сентябрь 2016 |
| 24. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Центр культурных инициатив» | июль - сентябрь 2016 |

Сбор, обобщение и анализ данных проведен по основным направлениям:

1. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг организаций культуры.

2. Изучение и оценка информации об учреждениях культуры, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте в сети «Интернет» www.bus.gov.ru.

По итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры получены следующие результаты:

1. Показатели, сформированные на основе изучения мнения получателей услуг.

В организациях культуры проведено анкетирование 6069 получателей услуг. Кроме того изучены мнения 71 респондента, оставленные на официальном сайте министерства культуры Красноярского края. Таким образом, изучено и обработано мнение 6140 опрошенных граждан.

А) Музеи

| Наименование организации культуры | Показатель открытости и доступности информации об организации культуры | Показатели комфортности условий предоставления услуг и доступность из получения | | | | Показатель времени ожидания услуг | | Показатель доброжелательности, компетентности работников организации | Показатель удовлетворенности качеством оказания услуг | | | Сумма баллов по всем показателям (максимально доступное количество баллов 60) |
|--|--|---|---|---|---|---|--|--|--|--|---|---|
| | | Уровень комфортности пребывания в организации (0-5 баллов) | Наличие дополнительных услуг организации (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) (0-8 баллов) | Транспортная и пешая доступность организации (0-5 баллов) | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждениям посетителям (в том числе и спомощью мобильных устройств) (0-5 баллов) | Удобство графика работы организации культуры (0-7 баллов) | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов (0-7 баллов) | | Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала учреждения (0-7 баллов) | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения в целом (0 - 5 баллов) | Качество проведения экскурсий (0-4 балла) | |
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский краеведческий музей» | 4,38 | 4,68 | 6,07 | 3,99 | 4,14 | 5,87 | 5,36 | 6,37 | 4,63 | 3,57 | 1,8 | 50,86 |
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Историко-этнографический музей – заповедник «Шушенское» | 4,39 | 4,53 | 5,98 | 4,36 | 3,68 | 6,08 | 5,36 | 6,28 | 4,50 | 3,68 | 1,72 | 50,56 |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский культурно-исторический музейный комплекс» | 4,32 | 4,46 | 5,87 | 4,15 | 3,52 | 6,00 | 5,58 | 6,54 | 4,53 | 3,13 | 1,67 | 49,77 |
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский краевой краеведческий музей» | 4,19 | 4,18 | 5,83 | 4,13 | 3,64 | 5,14 | 4,78 | 5,72 | 4,26 | 2,98 | 1,59 | 46,44 |
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский художественный музей им. В.И.Сурикова» | 4,07 | 4,37 | 4,93 | 4,53 | 3,33 | 3,91 | 4,61 | 6,01 | 4,49 | 2,63 | 1,62 | 44,50 |

Из общего количества опрошенных **работу музеев** оценили по показателю 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» следующим образом:

- «отлично» - 51,8%;
- «хорошо» - 36,4%;
- «удовлетворительно» -7,5%;
- «неудовлетворительно» - 1,3%;
- «затруднились ответить» -3,0%;

по показателю 2 «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» следующим образом:

«отлично» - 42%;
«хорошо» - 39%;
«удовлетворительно» - 12%;
«неудовлетворительно» - 2%;
«затруднились ответить» - 5%;

по показателю 3 «Время ожидания предоставления услуг» следующим образом:

«отлично» - 48,1%;
«хорошо» - 38,2%;
«удовлетворительно» - 7,4%;
«неудовлетворительно» - 0,8%;
«затруднились ответить» - 5,5%;

по показателю 4 «Доброжелательность, вежливость компетентность работников организации культуры» следующим образом:

«отлично» - 67,4%;
«хорошо» - 27,9%;
«удовлетворительно» - 3,5%;
«неудовлетворительно» - 0%;
«затруднились ответить» - 1,2%;

по показателю 5 «Удовлетворенность качеством оказания услуг» следующим образом:

«отлично» - 55,6%;
«хорошо» - 34,5%;
«удовлетворительно» - 4,7%;
«неудовлетворительно» - 0,5%;
«затруднились ответить» - 4,7%;

Б) Библиотеки

| Наименование организации культуры | Показатели комфортности условий предоставления услуг и доступность из получения | | | | Показатель времени ожидания услуг | | Показатель доброжелательности, компетентности работников организации | Показатель удовлетворенности качеством оказания услуг | | Сумма баллов по всем показателям (максимально доступное количество баллов 60) |
|--|---|---|---|---|---|---|--|--|--|---|
| | Уровень комфортности пребывания в организации (0-5 баллов) | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) (0-9 баллов) | Транспортная и пешая доступность организации (0-5 баллов) | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и спомощью мобильных устройств) (0-5 баллов) | Удобство графика работы организации культуры (0-7 баллов) | Простота/удобство о электронного каталога (макс 7 баллов) | | Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала учреждения (0-7 баллов) | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения в целом (0 - 5 баллов) | |
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая молодежная библиотека» | 4,58 | 6,52 | 4,40 | 3,62 | 6,10 | 4,40 | 6,57 | 4,54 | 6,72 | 47,45 |
| Краевое государственное автономное учреждение культуры «Государственная универсальная научная библиотека | 4,58 | 6,30 | 4,46 | 3,72 | 5,82 | 4,91 | 6,30 | 4,40 | 6,79 | 47,28 |

| | | | | | | | | | | |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| Красноярского края» | | | | | | | | | | |
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая специальная библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению» | 4,85 | 7,19 | 3,91 | 2,59 | 6,37 | 2,76 | 6,77 | 4,80 | 7,52 | 46,76 |
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая детская библиотека» | 4,60 | 6,30 | 4,37 | 3,54 | 6,00 | 4,02 | 6,40 | 4,54 | 6,96 | 46,73 |

Из общего количества опрошенных **работу библиотек** оценили

по показателю 2 «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» следующим образом:

«отлично» - 51%;

«хорошо» - 31%;

«удовлетворительно» - 7%;

«неудовлетворительно» - 1%;

«затруднились ответить» - 10%;

по показателю 3 «Время ожидания предоставления услуг» следующим образом:

«отлично» - 48 %;

«хорошо» - 31%;

«удовлетворительно» -7%;

«неудовлетворительно» - 1%;

«затруднились ответить» - 13%;

по показателю 4 «Доброжелательность, вежливость компетентность работников организации культуры» следующим образом:

«отлично» - 80%;

«хорошо» - 17%;

«удовлетворительно» - 2%;

«неудовлетворительно» - 0%;

«затруднились ответить» - 1%;

по показателю 5 «Удовлетворенность качеством оказания услуг» следующим образом:

«отлично» - 55%;

«хорошо» - 33%;

«удовлетворительно» - 5%;

«неудовлетворительно» - 0%;

«затруднились ответить» - 9%;

В) Театры

| Наименование организации культуры | Показатель открытости и доступности информации об организации культуры | Показатели комфортности условий предоставления услуг и доступность из получения | | | | | Показатель времени ожидания услуг | | Показатель доброжелательности, компетентности работников организации | Сумма баллов по всем показателям (максимально доступное количество баллов 60) |
|------------------------------------|--|---|---|---|---|--|---|--|--|---|
| | | Уровень комфортности пребывания в учреждении (места сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.) (0-5 баллов) | Наличие дополнительных услуг организации (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) (0-8 баллов) | Транспортная и пешая доступность организации (0-5 баллов) | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и спомощью мобильных устройств) (0-5 баллов) | Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) (0-9 баллов) | Удобство графика работы организации культуры (0-7 баллов) | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов (0-7 баллов) | | |
| Краевое государственное автономное | 5,95 | 4,62 | 5,22 | 4,25 | 3,99 | 7,71 | 6,01 | 6,14 | 6,61 | 50,50 |

| | | | | | | | | | | |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| учреждение культуры «Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина» | | | | | | | | | | |
| Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр кукол» | 5,44 | 4,77 | 5,47 | 4,47 | 3,53 | 7,06 | 6,92 | 5,19 | 6,63 | 49,48 |
| Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский музыкальный театр» | 5,49 | 4,32 | 5,43 | 4,37 | 3,38 | 7,52 | 5,65 | 5,68 | 6,52 | 48,36 |
| Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр юного зрителя» | 5,46 | 4,36 | 5,32 | 4,22 | 3,86 | 7,26 | 5,60 | 5,50 | 6,32 | 47,90 |
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Минусинский драматический театр» | 5,67 | 4,21 | 5,03 | 3,82 | 3,53 | 7,35 | 5,70 | 6,02 | 6,32 | 47,65 |
| Краевое государственное бюджетное учреждение | 4,53 | 4,36 | 5,94 | 4,53 | 3,33 | 7,80 | 5,61 | 4,76 | 6,22 | 47,08 |

| | | | | | | | | | | |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| культуры «Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского» | | | | | | | | | | |
| Краевое государствен ное бюджетное учреждение культуры «Ачинский драматический театр» | 5,35 | 4,08 | 5,51 | 4,14 | 3,71 | 7,04 | 5,63 | 5,46 | 6,12 | 47,04 |
| Краевое государствен ное бюджетное учреждение культуры «Канский драматический театр» | 5,70 | 4,20 | 4,67 | 0,02 | 3,72 | 7,38 | 5,36 | 5,56 | 6,25 | 42,86 |
| Краевое государствен ное автономное учреждение культуры «Красноярский государствен ный театр оперы и балета» | 4,67 | 4,15 | 3,00 | 4,29 | 2,73 | 7,42 | 5,12 | 4,49 | 5,71 | 41,58 |

Из общего количества опрошенных **работу театров** оценили по показателю 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» следующим образом:

«отлично» - 43,7%;

«хорошо» - 43,9%;

«удовлетворительно» -9%;

«неудовлетворительно» - 0,9%;

«затруднились ответить» - 2,4%;

по показателю 2 «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» следующим образом:

«отлично» - 39,1%;

«хорошо» - 38,9%;

«удовлетворительно» - 10,3%;

«неудовлетворительно» - 1,5%;

«затруднились ответить» - 10,2%;

по показателю 3 «Время ожидания предоставления услуг» следующим образом:

«отлично» - 45 %;

«хорошо» - 42,9%;

«удовлетворительно» - 6,6%;

«неудовлетворительно» - 0,7%;

«затруднились ответить» - 4,8%;

по показателю 4 «Доброжелательность, вежливость компетентность работников организации культуры» следующим образом:

«отлично» - 70,3%;

«хорошо» - 25,7%;

«удовлетворительно» - 2,5%;

«неудовлетворительно» - 0,2%;

«затруднились ответить» - 1,3%;

Г) Филармония

| Наименование организации культуры | Показатели комфортности условий предоставления услуг и доступность из получения | | | Показатель времени ожидания услуг | Показатель доброжелательности, компетентности работников организации | Показатель удовлетворенности качеством оказания услуг | Сумма баллов по всем показателям (максимально доступное количество баллов 34) |
|-----------------------------------|--|---|--|---|--|--|---|
| | Уровень комфортности пребывания в организации (места для сидения, гардероб, чистота помещения) | Транспортная и пешая доступность организации (0-5 баллов) | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и спомощью мобильных устройств) (0-5) | Удобство графика работы организации культуры (0-7 баллов) | Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала учреждения (0-7 баллов) | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения в целом (0 - 5 баллов) | |

| | | | | | | | |
|---|--------------|------|---------|------|------|------|-------|
| | (0-5 баллов) | | баллов) | | | | |
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая филармония» | 3,91 | 3,67 | 3,18 | 4,91 | 5,23 | 3,97 | 24,87 |

Из общего количества опрошенных работу КГБУК «Красноярская краевая филармония» оценили

по показателю 2 «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» следующим образом:

«отлично» - 25,9%;

«хорошо» - 42,3%;

«удовлетворительно» - 18,5%;

«неудовлетворительно» - 2,2%;

«затруднились ответить» - 11,1%;

по показателю 3 «Время ожидания предоставления услуг» следующим образом:

«отлично» - 28,3 %;

«хорошо» - 52,5%;

«удовлетворительно» -9,4%;

«неудовлетворительно» - 1,3%;

«затруднились ответить» - 8,5%;

по показателю 4 «Доброжелательность, вежливость компетентность работников организации культуры» следующим образом:

«отлично» - 38,2%;

«хорошо» - 43%;

«удовлетворительно» -13%;

«неудовлетворительно» - 0,4%;

«затруднились ответить» - 5,4%;

по показателю 5 «Удовлетворенность качеством оказания услуг» следующим образом:

«отлично» - 38,1%;

«хорошо» - 46,2%;

«удовлетворительно» - 9%;

«неудовлетворительно» - 0%;

«затруднились ответить» - 6,7%;

Д) Культурно-досуговые

| Наименование организации культуры | Показатель открытости и доступности информации об организации культуры | Показатели комфортности условий предоставления услуг и доступность из получения | | | Показатель времени ожидания услуг | Показатель доброжелательности, компетентности работников организации | Показатель удовлетворенности качеством оказания услуг | | | Сумма баллов по всем показателям (максимально доступное количество баллов 68) |
|---|--|---|---|---|-----------------------------------|--|---|--|--|---|
| | | Уровень комфортности пребывания в организации (места сидения, гардероб, чистота помещений и т.д. (0-5 баллов) | Транспортная и пешая доступность организации (0-5 баллов) | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и спомощью мобильных устройств) (0-5 баллов) | | | Удобство графика работы организации культуры (0-7 баллов) | Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала учреждения (0-7 баллов) | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения в целом (0 - 5 баллов) | |
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский дом народного творчества» | 6,06 | 4,56 | 4,72 | 4,21 | 6,04 | 6,64 | 4,67 | 9,19 | 7,53 | 53,62 |
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Центр культурных инициатив» | 6,23 | 4,60 | 4,44 | 4,28 | 6,16 | 6,51 | 4,62 | 8,48 | 7,92 | 53,24 |
| Краевое | 6,10 | 4,46 | 4,52 | 4,15 | 5,95 | 6,46 | 4,58 | 8,88 | 8,10 | 53,20 |

| | | | | | | | | | | |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| государственное автономное учреждение культуры культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия» | | | | | | | | | | |
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом искусств» | 5,4 | 4,64 | 4,51 | 4,33 | 5,92 | 6,33 | 4,3 | 8,33 | 5,92 | 49,68 |
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом офицеров» | 6,45 | 2,67 | 4,47 | 4,12 | 6,25 | 6,56 | 4,48 | 7,7 | 4,59 | 47,29 |

Из общего количества опрошенных **работу культурно-досуговых организаций** оценили по показателю 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» следующим образом:

- «отлично» - 66,4%;
- «хорошо» - 27,5%;
- «удовлетворительно» - 5%;
- «неудовлетворительно» - 0,6%;
- «затруднились ответить» - 0,5%;

по показателю 2 «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» следующим образом:

- «отлично» - 53%;
- «хорошо» - 37%;
- «удовлетворительно» - 7%;
- «неудовлетворительно» - 1%;
- «затруднились ответить» - 2%;

по показателю 3 «Время ожидания предоставления услуг» следующим образом:

«отлично» - 66%;
«хорошо» - 28%;
«удовлетворительно» -4%;
«неудовлетворительно» - 0%;
«затруднились ответить» - 2%;

по показателю 4 «Доброжелательность, вежливость компетентность работников организации культуры» следующим образом:

«отлично» - 79%;
«хорошо» - 19,1%;
«удовлетворительно» -1,1%;
«неудовлетворительно» - 0,1%;
«затруднились ответить» - 0,6%;

по показателю 5 «Удовлетворенность качеством оказания услуг» следующим образом:

«отлично» - 60,4%;
«хорошо» - 30,1%;
«удовлетворительно» - 3,1%;
«неудовлетворительно» - 0,2%;
«затруднились ответить» - 6,2%.

В среднем по всем критериям по данным анкетирования:

работу музеев оценили:

- «отлично» - 53% опрошенных;
- «хорошо» - 35%;
- «удовлетворительно» -7%;
- «неудовлетворительно» - 1%;
- затруднились ответить – 4%.

Итого: 95% респондентов удовлетворены качеством оказания услуг музеями

работу библиотек оценили:

- «отлично» - 59% опрошенных;
- «хорошо» - 28%;
- «удовлетворительно» - 5%;
- «неудовлетворительно» - 0%;
- затруднились ответить – 8%.

Итого: 92% респондентов удовлетворены качеством оказания услуг библиотеками

работу театров оценили:

- «отлично» - 49% опрошенных;
- «хорошо» - 38%;
- «удовлетворительно» - 7%;
- «неудовлетворительно» - 1%;
- затруднились ответить – 5%.

Итого: 94% респондентов удовлетворены качеством оказания услуг театрами

работу КГБУК «Красноярская краевая филармония» оценили:

- «отлично» - 33% опрошенных;
- «хорошо» - 46%;
- «удовлетворительно» - 12%;
- «неудовлетворительно» - 1%;
- затруднились ответить - 8%.

Итого: 91% респондентов удовлетворены качеством оказания услуг филармонии

работу культурно-досуговых организаций оценили:

- «отлично» - 65% опрошенных;
- «хорошо» - 28%;
- «удовлетворительно» - 4%;
- «неудовлетворительно» - 0%;
- затруднились ответить - 3%.

Итого: 97% респондентов удовлетворены качеством оказания услуг культурно-досуговыми организациями.

Таким образом, наибольший процент удовлетворенности качеством предоставления услуг – среди получателей услуг культурно-досуговых организаций – 97%.

В среднем, по всем типам организаций культуры, удовлетворенность качеством оказания услуг составила 94%.

Неудовлетворительная оценка оказания услуг – 0,5%.

Затруднились ответить – 5,5% опрошенных.

2. Уровень открытости и доступности информации организации культуры, на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru. (максимальное количество баллов -7)

| № п/п | Наименование организации культуры | Баллы |
|-------|--|-------|
| | Музеи | |
| 1. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Историко-этнографический музей – заповедник «Шушенское» | 6 |
| 2. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский краевой краеведческий музей» | 6 |
| 3. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский культурно-исторический музейный комплекс» | 5,5 |
| 4. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский краеведческий музей» | 5,5 |
| 5. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский художественный музей им. В.И.Сурикова» | 5,5 |
| | Библиотеки | |
| 6. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая детская библиотека» | 6 |
| 7. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая молодежная библиотека» | 6 |
| 8. | Краевое государственное автономное учреждение культуры «Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края» | 6 |
| 9. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая специальная библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению» | 5,5 |
| | Театры | |
| 10. | Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский музыкальный театр» | 7 |
| 11. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского» | 7 |
| 12. | Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр кукол» | 6,5 |
| 13. | Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский государственный театр оперы и балета» | 6 |
| 14. | Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина» | 6 |
| 15. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Минусинский драматический театр» | 6 |
| 16. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Ачинский драматический театр» | 6 |
| 17. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Канский драматический театр» | 6 |
| 18. | Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр юного зрителя» | 4,5 |
| | Филармония | |
| 19. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая филармония» | 7 |

| Культурно-досуговые | | |
|----------------------------|--|-----|
| 20. | Краевое государственное автономное учреждение культуры культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия» | 6,5 |
| 21. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом искусств» | 6,0 |
| 22. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский дом народного творчества» | 6,0 |
| 23. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом офицеров» | 6,0 |
| 24. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Центр культурных инициатив» | 6,0 |

3. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения (максимальное количество баллов - 33)

| № п/п | Наименование организации культуры | Баллы |
|-------------------|--|--------------|
| Музеи | | |
| 1. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский культурно-исторический музейный комплекс» | 25,0 |
| 2. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Историко-этнографический музей – заповедник «Шушенское» | 23,0 |
| 3. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский художественный музей им. В.И.Сурикова» | 22,5 |
| 4. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский краевой краеведческий музей» | 19,5 |
| 5. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский краеведческий музей» | 19,5 |
| Библиотеки | | |
| 6. | Краевое государственное автономное учреждение культуры «Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края» | 20,5 |
| 7. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая молодежная библиотека» | 20,5 |
| 8. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая специальная библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению» | 18,5 |
| 9. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая детская библиотека» | 17,5 |
| Театры | | |
| 10. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Канский драматический театр» | 25,0 |
| 11. | Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина» | 23,5 |
| 12. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского» | 21,5 |
| 13. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Ачинский драматический театр» | 21,5 |
| 14. | Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр кукол» | 20,5 |
| 15. | Краевое государственное автономное учреждение культуры | 19,5 |

| | | |
|-----|--|------|
| | «Красноярский музыкальный театр» | |
| 16. | Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский государственный театр оперы и балета» | 16,5 |
| 17. | Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр юного зрителя» | 16,5 |
| 18. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Минусинский драматический театр» | 16,5 |
| | Филармония | |
| 19. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая филармония» | 21,5 |
| | Культурно-досуговые | |
| 20. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Центр культурных инициатив» | 19,5 |
| 21. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом офицеров» | 19,5 |
| 22. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом искусств» | 18,5 |
| 23. | Краевое государственное автономное учреждение культуры культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия» | 17,5 |
| 24. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский дом народного творчества» | 17,5 |

4. Итоговый результат независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (по общему числу баллов по типам организаций)

| Наименование организации культуры | Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы | Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru . | Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы | Итоговая оценка |
|--|--|--|---|-----------------|
| Музеи | | | | |
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский культурно-исторический музейный комплекс» | 49,77 | 5,5 | 25 | 80,27 |
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Историко-этнографический музей – заповедник «Шушенское» | 50,56 | 6 | 23 | 79,56 |
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский краеведческий музей» | 50,86 | 5,5 | 19,5 | 75,86 |
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский художественный музей им. В.И.Сурикова» | 44,5 | 5,5 | 22,5 | 72,5 |

| | | | | |
|--|-------|-----|-------|-------|
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский краевой краеведческий музей» | 46,44 | 6 | 19,5 | 71,94 |
| Библиотеки | | | | |
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая молодежная библиотека» | 47,45 | 6 | 20,5 | 73,95 |
| Краевое государственное автономное учреждение культуры «Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края» | 47,28 | 6 | 20,5 | 73,78 |
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая специальная библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению» | 46,76 | 5,5 | 18,5 | 70,76 |
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая детская библиотека» | 46,73 | 6 | 17,5 | 70,23 |
| Театры | | | | |
| Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина» | 50,50 | 6 | 23,50 | 80,00 |
| Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр кукол» | 49,48 | 6,5 | 20,5 | 76,48 |
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского» | 47,08 | 7 | 21,5 | 75,58 |
| Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский музыкальный театр» | 48,36 | 7 | 19,5 | 74,86 |
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Ачинский драматический театр» | 47,04 | 6 | 21,5 | 74,54 |
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Канский драматический театр» | 42,86 | 6 | 25 | 73,86 |
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Минусинский драматический театр» | 47,65 | 6 | 16,5 | 70,15 |
| Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр юного зрителя» | 47,9 | 4,5 | 16,5 | 68,90 |

| | | | | |
|--|-------|------|-------|-------|
| Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский государственный театр оперы и балета» | 41,58 | 6 | 16,5 | 64,08 |
| Филармония | | | | |
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая филармония» | 24,87 | 7 | 21,5 | 53,37 |
| Культурно-досуговые | | | | |
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Центр культурных инициатив» | 53,24 | 6 | 19,5 | 78,74 |
| Краевое государственное автономное учреждение культуры культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия» | 53,2 | 6,50 | 17,50 | 77,20 |
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский дом народного творчества» | 53,62 | 6 | 17,5 | 77,12 |
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом искусств» | 49,68 | 6 | 18,5 | 74,18 |
| Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом офицеров» | 47,29 | 6 | 19,5 | 72,79 |

4.1. Итоговый результат независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (по среднему баллу)

| № п/п | Наименование организации культуры | Средний балл |
|-------|--|--------------|
| 1. | Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина» | 5,0 |
| 2. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Центр культурных инициатив» | 4,92 |
| 3. | Краевое государственное автономное учреждение культуры культурно-социальный комплекс «Дворец Труда и Согласия» | 4,83 |
| 4. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский дом народного творчества» | 4,82 |
| 5. | Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр кукол» | 4,78 |
| 6. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского» | 4,72 |
| 7. | Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский музыкальный театр» | 4,68 |
| 8. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Ачинский драматический театр» | 4,66 |
| 9. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом офицеров» | 4,64 |

| | | |
|-----|--|------|
| | культуры «Дом искусств» | |
| 10. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая молодежная библиотека» | 4,62 |
| 11. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Канский драматический театр» | 4,62 |
| 12. | Краевое государственное автономное учреждение культуры «Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края» | 4,61 |
| 13. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Дом офицеров» | 4,55 |
| 14. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский культурно-исторический музейный комплекс» | 4,46 |
| 15. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Историко-этнографический музей – заповедник «Шушенское» | 4,42 |
| 16. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая специальная библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению» | 4,42 |
| 17. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая детская библиотека» | 4,39 |
| 18. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Минусинский драматический театр» | 4,38 |
| 19. | Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр юного зрителя» | 4,31 |
| 20. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский краеведческий музей» | 4,21 |
| 21. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая филармония» | 4,11 |
| 22. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский художественный музей им. В.И.Сурикова» | 4,03 |
| 23. | Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский государственный театр оперы и балета» | 4,01 |
| 24. | Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярский краевой краеведческий музей» | 4,0 |

Анализируя общее количество баллов по типам учреждений культуры получены следующие результаты:

1. По оценке качества оказания услуг организациями культуры (на основании мнения граждан):

Наивысшую оценку (наивысший балл) качества оказания услуг организациями культуры по типам организаций получили:

среди музеев - КГБУК «Таймырский краеведческий музей» - 50,86 из 60 максимально возможных;

среди библиотек - КГБЦК «Красноярская краевая молодежная библиотека» - 47,45 из 60 максимально возможных;

среди театров - КГАУК «Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина» - 50,5 из 60 максимально возможных;

среди культурно-досуговых - КГБУК «Таймырский дом народного творчества» - 53,62 из 60 максимально возможных.

Наименьшую оценку (наименьший балл) получили:

среди музеев - КГБУК «Красноярский художественный музей им. В.И. Сурикова»

среди библиотек - КГБУК «Красноярская краевая детская библиотека» (46,73);

среди театров – КГАУК «Красноярский государственный театр оперы и балета» (41,58);

среди культурно-досуговых – КГБУК «Дом офицеров» (47,29).

КГБУК «Красноярская краевая филармония» набрала 24,87 балла из 34 максимально возможных.

По результатам опросов отзывы оставили 1489 опрошенных, в том числе:

1. Положительные отзывы и пожелания творческих успехов выразили 30,42 % от количества оставленных отзывов.

2. Пожелания улучшения технического состояния оставили 31,3%, из них:

- увеличение парковочных мест, устройство пандусов, входные пути для инвалидов по зрению, организация мест отдыха (для экскурсий);
- пожелания текущего ремонта (замена пола, кресел и т. д.);
- открытие точек питания;
- организовать места хранения личных вещей;
- организовать (улучшить) работу wi-Fi;
- организовать медпункт;
- повысить качество уборки помещений;
- организовать возможность оплаты через Интернет.

3. Пожелания и предложения по деятельности оставили 38,28%, из них:

- улучшить содержание сайтов, электронных сервисов, организовать «аудиогид», интерактивные экспозиции;
- расширить перечень мероприятий (благотворительные спектакли в театрах, возможность видеть спектакли из «архива», больше встреч с артистами, больше экскурсий и т. д.);
- проводить работу со школьниками и подростками;
- больше информации и рекламы о проводимых мероприятиях;
- возможность расчета банковской картой.

2. По оценке уровня открытости и доступности информации организации культуры, на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru. (из максимально возможных - 7 баллов):

Наивысшую оценку (7 баллов) получили: КГАУК «Красноярский музыкальный театр», КГБУК «Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского» и КГБУК «Красноярская краевая филармония».

Наименьшую оценку (наименьший балл) получили: КГАУК «Красноярский театр юного зрителя» - 4,5 балла и 4 организации по 5,5 балла: КГБУК «Красноярский культурно-исторический музейный комплекс», КГБУК «Таймырский краеведческий музей», КГБУК «Красноярский художественный музей им. В.И.Сурикова», КГБУК «Красноярская краевая специальная библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению».

Анализируя средний балл по результатам оценки организаций культуры по всем показателям:

самый высокий балл у КГАУК «Красноярский драматический театр им. А.С. Пушкина» - 5,0;

самый низкий – у КГБУК «Красноярский краевой краеведческий музей» - 4,0.