

**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.