



# МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

## П Р И К А З

от 26.12.2018 № 502

г. Новосибирск

О реализации предложений Общественного совета по независимой оценке качества при министерстве культуры Новосибирской области по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Новосибирской области

В рамках реализации Федерального закона от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Постановления Правительства Российской Федерации от 26.07.2018 № 873 «О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения», Постановления Правительства Российской Федерации от 17.04.2018 № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» на основании выводов и предложений Общественного совета по независимой оценке качества при министерстве культуры Новосибирской области (далее - Общественный совет) по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг, проведенной в отношении 309 государственных и муниципальных организаций культуры Новосибирской области в 2018 году, утвержденных протоколом № 3 от 20.12.2018 (приложение № 1),

### **п р и к а з ы в а ю:**

1. Принять для организации дальнейшей работы прилагаемые результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Новосибирской области (далее - результаты НОК) и предложения Общественного совета по улучшению качества деятельности организаций (далее - предложения



Общественного совета).

2. Отделу анализа и прогнозирования министерства культуры Новосибирской области (далее - Минкультуры НСО) (Ковальчук О.О.):

1) разместить результаты НОК и предложения Общественного совета на официальном сайте Минкультуры НСО до 30 декабря 2018 года и официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

2) направить результаты НОК и предложения Общественного совета главам муниципальных районов и городских округов Новосибирской области, организациям культуры, подведомственным Минкультуры НСО (далее – подведомственные организации), для рассмотрения и принятия управленческих решений, направленных на реализацию предложений Общественного совета, совершенствование деятельности организаций культуры, поощрение руководителей, показавших высокие результаты независимой оценки качества до 30 декабря 2018 года;

3) осуществлять мониторинг реализации планов организаций культуры по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг (далее - план по устранению недостатков НОК);

4) разработать форму отчетности организаций культуры и органов местного самоуправления по реализации планов по устранению недостатков НОК до 25 февраля 2019 года;

5) разработать ведомственный план мероприятий Минкультуры НСО по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг на 2019-2021 годы до 26 февраля 2019 года.

3. Отделам профессионального искусства, культурного наследия и образования Минкультуры НСО (Иванова О.И.), культурно-досуговой деятельности и народного творчества Минкультуры НСО (Кузаева И.В.) до 25 января 2019 года:

1) рассмотреть совместно с руководителями подведомственных организаций прилагаемые результаты НОК, предложения Общественного совета, предложения потребителей услуг;

2) сформировать совместно с руководителями подведомственных организаций, планы по устранению недостатков НОК по прилагаемой форме (приложение № 2) с учетом результатов НОК и предложений Общественного совета, актуальных предложений потребителей услуг;

3) подготовить к утверждению министром культуры Новосибирской области планы по устранению недостатков НОК;

4) осуществлять контроль исполнения подведомственными организациями планов по устранению недостатков НОК.

4. Руководителям подведомственных организаций, прошедших независимую оценку качества:

1) разместить на сайте организации в разделе «независимая оценка качества» результаты НОК и предложения Общественного совета до 10 января 2019 года;

2) провести анализ результатов НОК и предложений потребителей услуг с целью выявления недостатков в деятельности организации по показателям,



характеризующим общие критерии независимой оценки качества;

3) сформировать совместно с курирующими специалистами Минкультуры НСО планы по устранению недостатков НОК по прилагаемой форме (приложение № 2) с учетом результатов НОК и предложений Общественного совета, актуальных предложений потребителей услуг до 25 января 2019 года;

4) разместить планы по устранению недостатков НОК на сайте организации в разделе «независимая оценка качества» до 5 февраля 2019 года.

5. Рекомендовать органам местного самоуправления в соответствии с законодательством и нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации:

1) разместить на официальном сайте администрации органа местного самоуправления прилагаемые результаты НОК, предложения Общественного совета;

2) внести изменения в трудовые договоры с руководителями подведомственных организаций культуры;

3) принять управленческие решения по результатам НОК и предложениям Общественного совета, направленные на повышение качества условий оказания услуг организациями культуры, совершенствование их материально-технической базы, обеспечение доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья, обеспечение открытости и доступности информации об организациях культуры в сети Интернет, развитие кадрового потенциала, поощрение организаций культуры, получивших высокие результаты независимой оценки качества (80 баллов и более);

4) утвердить планы по устранению недостатков НОК (приложение № 2);

5) осуществлять контроль за принятием мер и исполнением планов по устранению недостатков НОК;

6) предоставлять в Минкультуры НСО отчет о реализации управленческих решений органов местного самоуправления и планов по устранению недостатков НОК.

6. Руководителям муниципальных организаций культуры:

1) разместить на своем официальном сайте результаты независимой оценки качества до 10 января 2019 года;

2) совместно с учредителем разработать план организации культуры по устранению недостатков НОК (приложение № 2) с учетом результатов НОК и предложений Общественного совета, актуальных предложений потребителей услуг;

3) разместить план по устранению недостатков НОК на сайте организации культуры в разделе «независимая оценка качества» или на сайте учредителя до 5 февраля 2019 года.

7. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя министра культуры Новосибирской области – начальника управления государственной культурной политики Сазонова Е.А.

Министр



И.Н. Решетников

Приложение № 1  
к приказу Минкультуры НСО  
от 26.12.2018 № 502

Утверждено  
протоколом Общественного совета  
по независимой оценке качества  
при Минкультуры НСО № 3 от  
20.12.2018

**Выводы и предложения  
Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий  
оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры  
Новосибирской области по итогам проведения независимой оценки качества  
условий оказания услуг организациями культуры Новосибирской области**

Общественный совет принял к сведению информацию, представленную оператором.

Оператором предоставлена информация относительно 309-ти организаций культуры, подлежащих независимой оценке качества, из них 28 музеев, 48 библиотек, 8 театров и концертных организаций, 225 организаций культурно-досугового типа.

Источниками информации являются: изучение сайтов организаций культуры и их учредителей, сайта bus.gov.ru и анкетирование населения.

1. Интегральное значение по совокупности общих критериев всех организаций составляет 83,85 балла при максимальном значении 100 баллов:

- 243 организаций культуры (78,6 %) имеют значение интегральной оценки по совокупности критериев более 80-ти баллов, из них 141 – не ниже 85.

2. Рейтинг видов организаций показал, что самый высокий рейтинг по интегральному значению имеют музеи, самый низкий – театры и концертные организации:

- музеи – 86,9 баллов;
- библиотеки - 86,15 баллов;
- учреждения культурно-досугового типа – 83,29 баллов;
- театры и концертные организации – 75,3 балла.

Высокий уровень оценки более 90 баллов получили государственные театры и концертные организации (7 организаций) по критерию «1 открытость и доступность информации об организации», все библиотеки (48 организаций) и музеи (28 организаций) - по критериям «4 доброжелательность и вежливость работников организации культуры» и «5 удовлетворенность условиями оказания услуг».

3. Интегральное значение по совокупности государственных организаций культуры составляет 91,1 балла, муниципальных организаций – 84,8 баллов; в том числе муниципальных районов – 84,7, городских округов - 85,4.

В целом результаты полученной информации об условиях оказания услуг организациями культуры, интегральные значения по общим критериям и показателям независимой оценки качества, за исключением критерия «3 доступность услуг для инвалидов» соответствуют высокому уровню оценки условий оказания услуг организациями культуры.

Всего заполнено анкет 84000, из них в 9340 (11%) анкетах высказаны отзывы, предложения, пожелания, в основном это положительные отзывы о работе организаций по разным направлениям и пожелание успехов. В 886 (9%) анкетах высказаны конкретные предложения по улучшению условий оказания услуг по всем критериям, при этом большинство из них характеризуют состояние материально-технической базы организаций, техническое состояние помещений, зданий и коммуникаций.

4. На основании проведенной независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Новосибирской области получены результаты, которые показали высокий и средний уровень качества предоставляемых услуг, что подтверждено прилагаемым итоговым рейтингом.

Общий уровень удовлетворённости населения качеством условий оказания услуг, организациями культуры по оценкам респондентов можно охарактеризовать как соответствующим в целом спросу и ожиданиям пользователей услуг.



**Результаты  
независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Новосибирской области  
2018 года**

**1. Рейтинг библиотек по интегральному значению совокупности общих критериев независимой оценки качества условий оказания услуг**

Место в рейтинге по интегральному значению		Организации культуры	Интегральные значения общих критериев по совокупности показателей					
организаций культуры НСО	библиотек		Интегральное значение по совокупности критериев	1 - критерий открытости и доступности информации об организации	2 - критерий комфортности и условий предоставления услуг	3 - критерий доступности услуг для инвалидов	4 - критерий доброжелательности, вежливости работников организации	5 - критерий удовлетворенности условиями оказания услуг
			Средние значения по библиотекам	86,15	85,38	94,00	53,31	99,05
8	1	ГБУК НСО «Новосибирская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	94,87	85,37	96,16	93,60	100,00	99,22
13	2	МКУК «Маслянинская централизованная библиотечная система»	93,41	86,99	97,84	82,22	100,00	99,98
20	3	МБУ Чановская централизованная библиотечная система Чановского района НСО	92,80	87,82	99,59	76,77	99,93	99,89
32	4	МБУК «Кольцовская городская библиотека»	91,54	86,78	97,00	73,92	100,00	100,00
35	5	РМКУК «Татарская централизованная библиотечная система»	90,98	86,08	92,63	77,07	99,53	99,57
43	6	МБУК Тогучинского района «Тогучинская централизованная библиотечная система»	90,31	86,47	98,02	67,89	99,52	99,65
44	7	МБУ «Централизованная Библиотечная	90,27	85,79	94,69	73,46	98,73	98,67



Место в рейтинге по интегральному значению		Организации культуры	Интегральные значения общих критериев по совокупности показателей					
организаций культуры НСО	библиотек		Интегральное значение по совокупности критериев	1 - критерий открытости и доступности информации об организации	2 - критерий комфортности и условий предоставления услуг	3 - критерий доступности и услуг для инвалидов	4 - критерий доброжелательности, вежливости работников организации	5 - критерий удовлетворенности условиями оказания услуг
		Система г. Бердска»						
45	8	МКУК Каргатского района НСО «Каргатская централизованная библиотечная система»	90,24	87,37	99,30	64,55	100,00	100,00
46	9	МКУ «Колыванская централизованная библиотечная система»	90,23	87,32	96,40	69,23	99,00	99,22
50	10	ГБУК НСО «Новосибирская областная юношеская библиотека»	89,88	85,38	94,64	72,07	98,38	98,90
52	11	МКУК Краснозерского района НСО «Межпоселенческая библиотека»	89,76	86,77	95,94	66,09	100,00	100,00
54	12	МКУК «Убинская районная библиотека» Убинского района НСО	89,64	87,41	97,93	62,85	100,00	100,00
58	13	МКУК «Межпоселенческая библиотека» Чистоозерного района	89,37	87,35	98,68	61,57	99,42	99,82
59	14	МКУК «Здвинская централизованная библиотечная система»	89,34	80,96	99,56	66,52	99,88	99,79
64	15	МБУ «Централизованная библиотечная система Купинского района»	89,17	87,31	96,67	61,88	100,00	100,00
65	16	МКУК г. Куйбышева Куйбышевского района НСО «Централизованная библиотечная система»	89,16	86,03	96,47	65,12	98,82	99,34
72	17	МКУ Коченевская Централизованная библиотечная система	88,70	86,26	96,45	60,85	99,96	100,00
80	18	МКУК г. Новосибирска «Централизованная библиотечная система им. М. В. Ломоносова	88,21	86,54	97,36	57,74	99,71	99,71



Место в рейтинге по интегральному значению		Организации культуры	Интегральные значения общих критериев по совокупности показателей					
организаций культуры НСО	библиотек		Интегральное значение по совокупности критериев	1 - критерий открытости и доступности информации об организации	2 - критерий комфортности и условий предоставления услуг	3 - критерий доступности и услуг для инвалидов	4 - критерий доброжелательности, вежливости работников организации	5 - критерий удовлетворенности условиями оказания услуг
		Советского района»						
82	19	МКУК Чулымского района «Чулымская межпоселенческая библиотека»	88,20	86,13	97,77	57,55	99,84	99,70
84	20	МБУ «Централизованная библиотечная система Карасукского района НСО»	88,12	87,31	97,90	55,57	99,89	99,94
90	21	ГБУК НСО «Новосибирская областная детская библиотека им. А.М. Горького»	87,81	82,86	92,25	65,20	98,93	99,82
95	22	МКУК г. Новосибирска «Централизованная библиотечная система им. Н. Г. Чернышевского Первомайского района»	87,39	87,11	98,28	52,48	99,63	99,45
96	23	МКУК Баганского района «Централизованная библиотечная система»	87,38	86,20	95,39	56,04	99,67	99,61
98	24	МКУК «Кочковская муниципальная библиотека»	87,34	86,35	98,59	53,96	99,12	98,67
105	25	МКУК «Мошковская районная централизованная библиотечная система»	86,94	86,96	93,17	56,52	99,80	98,24
115	26	МКУК Ордынского района НСО «Ордынская централизованная библиотечная система»	86,31	86,71	95,15	49,84	100,00	99,87
118	27	МКУК «Черепановская централизованная библиотечная система» Черепановского района НСО	86,18	86,09	95,29	50,50	99,73	99,28
129	28	МКУК «Централизованная	85,68	85,50	93,11	52,28	98,88	98,61



Место в рейтинге по интегральному значению		Организации культуры	Интегральные значения общих критериев по совокупности показателей					
организаций культуры НСО	библиотек		Интегральное значение по совокупности критериев	1 - критерий открытости и доступности информации об организации	2 - критерий комфортности и условий предоставления услуг	3 - критерий доступности и услуг для инвалидов	4 - критерий доброжелательности, вежливости работников организации	5 - критерий удовлетворенности условиями оказания услуг
		библиотечная система» Северного района НСО						
140	29	МКУК «Библиотека им.С.П.Мосияша» Чистоозерного района	85,00	86,57	99,18	41,50	98,80	98,97
142	30	МКУК г.Новосибирска «Централизованная библиотечная система им. Д. С. Лихачёва Калининского района»	84,99	87,67	94,585	42,7166	100	100,00
144	31	МКУК г. Новосибирска «Центральная городская библиотека им. К. Маркса»	84,94	84,67	90,74	52,80	98,43	98,05
155	32	МКУК Сузунского района «Сузунская централизованная библиотечная система»	84,44	84,57	92,12	55,07	94,39	96,06
172	33	МКУК г. Новосибирска «Централизованная библиотечная система им. П. П. Бажова Ленинского района»	83,66	85,04	90,45	42,99	100,00	99,81
180	34	МКУК Доволенская центральная районная библиотека	83,17	71,52	92,89	54,68	97,80	98,99
181	35	МБУК Куйбышевского района «Центральная межпоселенческая библиотека»	83,15	85,15	94,93	43,96	95,95	95,76
185	36	МКУК "Болотнинская централизованная библиотечная система"	82,88	85,06	92,78	38,41	98,96	99,19
191	37	МКУК «Искитимская централизованная	82,68	84,94	91,02	39,09	99,49	98,88



Место в рейтинге по интегральному значению		Организации культуры	Интегральные значения общих критериев по совокупности показателей					
организаций культуры НСО	библиотек		Интегральное значение по совокупности критериев	1 - критерий открытости и доступности информации об организации	2 - критерий комфортности и условий предоставления услуг	3 - критерий доступности и услуг для инвалидов	4 - критерий доброжелательности, вежливости работников организации	5 - критерий удовлетворенности условиями оказания услуг
		библиотечная система»						
204	38	МКУК г. Новосибирска «Централизованная библиотечная система им. А. С. Макаренко Кировского района»	82,18	85,44	90,59	38,21	98,37	98,28
205	39	МКУК г. Новосибирска «Централизованная библиотечная система им. В. Г. Белинского Дзержинского района»	82,16	84,68	92,37	37,41	98,60	97,73
211	40	МКУК г. Новосибирска «Централизованная библиотечная система им. Л. Н. Толстого Октябрьского района»	81,97	84,81	90,58	36,14	99,45	98,87
212	41	МКУК г. Новосибирска «Централизованная библиотечная система Центрального округа	81,86	84,20	91,00	37,21	98,06	98,84
214	42	ГАУК НСО «Новосибирская государственная областная научная библиотека»	81,82	83,35	87,28	51,41	93,21	93,84
228	43	МКУК города Новосибирска «Центральная городская детская библиотека им. А. П. Гайдара»	81,07	86,10	92,42	27,24	99,60	100,00
244	44	МКУ «Централизованная библиотечная система г. Оби»	79,95	84,19	89,57	28,03	98,88	99,07
245	45	МКУ Новосибирского района НСО «Централизованная библиотечная	79,81	85,84	89,24	25,30	99,54	99,14



Место в рейтинге по интегральному значению		Организации культуры	Интегральные значения общих критериев по совокупности показателей					
организаций культуры НСО	библиотек		Интегральное значение по совокупности критериев	1 - критерий открытости и доступности информации об организации	2 - критерий комфортности и условий предоставления услуг	3 - критерий доступности и услуг для инвалидов	4 - критерий доброжелательности, вежливости работников организации	5 - критерий удовлетворенности условиями оказания услуг
		система»						
265	46	МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Искитима НСО	<b>78,00</b>	85,68	84,18	21,52	99,88	98,74
283	47	МКУК «Централизованная библиотечная система Кыштовского района» НСО	<b>76,22</b>	80,49	83,86	16,75	100,00	100,00
284	48	МКУК г. Барабинска Барабинского района НСО «Централизованная библиотечная система»	<b>76,20</b>	83,18	80,06	25,24	96,69	95,84

**2. Рейтинг государственных организаций культуры по интегральному значению совокупности общих критериев независимой оценки качества условий оказания услуг**

Место в рейтинге по интегральному значению		Организации культуры	Интегральные значения общих критериев по совокупности показателей				
организаций культуры НСО	государственных организаций		Интегральное значение по совокупности критериев	1 - критерий открытости и доступности информации об организации	2 - критерий комфортности условий предоставления услуг	3 - критерий доступности услуг для инвалидов	4 - критерий доброжелательности, вежливости работников организации



		<b>Средние значения по государственным организациям культуры</b>	<b>91,10</b>	<b>93,86</b>	<b>95,16</b>	<b>70,38</b>	<b>98,63</b>	<b>97,43</b>
1	1	ГАУК НСО «Новосибирский государственный художественный музей»	<b>99,16</b>	99,84	99,81	96,53	99,78	99,85
2	2	ГАУК НСО «Новосибирский областной Российско-Немецкий Дом»	<b>97,58</b>	87,98	99,99	99,97	99,99	99,98
3	3	ГАУК НСО «Новосибирский государственный краеведческий музей»	<b>97,34</b>	99,58	95,23	93,27	99,34	99,30
8	4	ГБУК НСО «Новосибирская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	<b>94,87</b>	85,37	96,16	93,60	100,00	99,22
17	5	ГАУК НСО «Дом национальных культур имени Г.Д. Заволокина»	<b>93,03</b>	92,27	95,22	78,91	99,46	99,29
21	6	ГБУК НСО «Новосибирскиноvideопрокат»	<b>92,69</b>	92,22	94,48	80,86	97,50	98,39
23	7	ГАУ НСО «Дом культуры им. Октябрьской революции»	<b>92,62</b>	98,47	96,58	68,53	99,74	99,78
50	8	ГБУК НСО «Новосибирская областная юношеская библиотека»	<b>89,88</b>	<b>85,38</b>	<b>94,64</b>	<b>72,07</b>	<b>98,38</b>	<b>98,90</b>
90	9	ГБУК НСО «Новосибирская областная детская библиотека им. А.М. Горького»	<b>87,81</b>	82,86	92,25	65,20	98,93	99,82
173	10	ГАУК НСО «Новосибирский драматический театр «Старый дом»	<b>83,54</b>	99,42		67,67		
214	11	ГАУК НСО «Новосибирская государственная областная научная библиотека»	<b>81,82</b>	83,35	87,28	51,41	93,21	93,84
254	12	ГАУК НСО «Новосибирский государственный академический	<b>78,94</b>	99,16		58,72		



Место в рейтинге по интегральному значению		Интегральные значения общих критериев по совокупности показателей						
организаций культуры НСО	Государственных организаций культуры		Интегральное значение по совокупности критериев	1 - критерий открытости и доступности информации об организации	2 - критерий комфортности условий предоставления услуг	3 - критерий доступности услуг для инвалидов	4 - критерий доброжелательности, вежливости работников организации	5 - критерий удовлетворенности условиями оказания услуг
Организации культуры								
Средние значения по государственным организациям культуры		91,10	93,86	95,16	70,38	98,63	97,43	
		ордена Трудового Красного Знамени драматический театр «Красный факел»						
264	13	ГАУК НСО «Новосибирский академический молодежный театр «Глобус»	78,18	97,88		58,48		
270	14	ГАУК НСО «Новосибирский музыкальный театр»	77,79	98,82		56,77		
274	15	ГАУК НСО «Новосибирская государственная филармония»	77,51	96,83		58,19		
288	16	ГАУК НСО «Концертно-театральный центр «Евразия»	75,04	98,47		51,61		
297	17	ГАУК НСО «Новосибирский областной театр кукол»	71,23	97,80		44,67		