

Муниципальное бюджетное учреждение образования
«Информационно – методический центр работников образования
города Шарыпово»

662315, Красноярский край, г. Шарыпово, 2 м/р-н строение 8/3, тел. (39153)28-6-32, 32-7-56
эл. почта jmc_sharipovo@mail.ru

ИНФОРМАЦИОННО – АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМ
АВТОНОМНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ
«ГОРОДСКОЙ ДРАМАТИЧЕСКИЙ ТЕАТР»

@Шарыпово
2017 г.

Содержание

I. Введение.....	3
II. Основная часть.....	4
2.1. Методика и инструментарий исследования.....	4
2.2. Изучение мнений получателей услуг.....	5
2.3. Обработка и анализ полученных результатов.....	10
2.4. Расчет показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте муниципального автономного учреждения «Городской драматический театр» и на сайте www.bus.gov.ru.....	23
III. Выводы.....	24

I. Введение.

Общая характеристика проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями города Шарыпово, оказывающих услуги в сфере культуры.

В рамках независимой оценки исследовалось качество оказания услуг муниципальными учреждениями города Шарыпово, оказывающих услуги в сфере культуры.

Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями города Шарыпово, оказывающих услуги в сфере культуры проводилась во исполнение требований Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Закона Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в редакции ФЗ от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ), в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07. 05. 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р, в соответствии с приказом МК РФ от 20.02.2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», приказом МК РФ от 22.11.2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказом МК РФ от 07.03.2017 г. № 261 "Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры", приказом МК РФ от 07.08.2015 г. № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры», приказа Минфина России от 22 июля 2015 г. № 116н "О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", и порядке ее размещения".

Решением общественного Совета при Отделе культуры администрации города Шарыпово от 07.06.2017г. организацией ответственной за техническое и организационное обеспечение сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями города Шарыпово, оказывающих услуги в сфере культуры, было назначено муниципальное бюджетное учреждение образования «Информационно – методический центр работников образования города Шарыпово».

В соответствии с графиком, утвержденным протоколом общественного Совета при Отделе культуры администрации города Шарыпово от 07.06.2017г., проводилась с 20.07.2017 года по 15.09.2017 года независимая оценка качества оказания услуг муниципальным автономным учреждением «Городской драматический театр».

II. Основная часть.

2.1. Методика и инструментарий исследований.

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации о качестве предоставления услуг муниципальным автономным учреждением «Городской драматический театр», соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

Независимая оценка оказания услуг муниципальным автономным учреждением «Городской драматический театр» проводилась по двум основным направлениям:

- изучение мнений получателей услуг (анкетирование);
- изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте муниципального автономного учреждения «Городской драматический театр» и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru.

Оценивались:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуги;

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

2.2.Изучение мнений получателей услуг

При изучении мнений получателей услуг использовались следующие каналы информации:

1. Интернет – канал. Организацией, ответственной за техническое и организационное обеспечение сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями города Шарыпово, была предоставлена техническая возможность заполнения анкеты в интерактивном режиме. Ссылки на анкету для оценки качества оказания услуг муниципальным автономным учреждением «Городской драматический театр» были размещены на официальном сайте учреждения и на сайте МБУО ИМЦ РО.

2. Личный опрос (социологическое исследование). Получателям услуг была предоставлена возможность заполнения анкеты на бумажном носителе.

Цель исследования – произвести оценку качества оказания услуг муниципальным автономным учреждением «Городской драматический театр» на современном этапе социального развития.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в области культуры;
- выявить мнение населения о качестве услуг в сфере культуры;
- раскрыть деятельность учреждений культуры по расширению внебюджетных источников финансирования, развитию новых форм и видов предоставления культурных услуг (в том числе платных), повышению их уровня и качества;
- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждений культуры.

Для проведения опроса получателей услуг, в соответствии с приказом МК РФ от 07.03.2017 г. № 261 "Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры", в качестве инструментария была разработана анкета:

Анкета получателя услуг

Муниципального автономного учреждения «Городской драматический театр»

Муниципальное бюджетное учреждение образования «Информационно - методический центр работников образования г. Шарьпово» (МБУО ИМПЦ РО) предлагает Вам принять участие в социологическом опросе.

Цель опроса – независимая оценка качества работы муниципального автономного учреждения «Городской драматический театр» (далее – Городской драматический театр), подведомственного Отделу культуры администрации города Шарьпово.

Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

I. ДЕМОГРАФИЧЕСКИЙ БЛОК

1. Укажите, пожалуйста, Ваш пол

Мужской

Женский

2. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст

18-30

31-45

46-55

Старше 55 лет

3. Укажите, пожалуйста, Ваш социальный статус

Школьник

Рабочий

Безработный

Студент

Служащий

Пенсионер

4. Укажите, пожалуйста, как часто Вы посещаете Городской драматический театр?

Более 2 раз в неделю

1-2 раза в год

1-2 раза в неделю

Не посещаю

1-2 раза в месяц

4. Являетесь ли Вы лицом, с ограниченными возможностями здоровья?

Да

Нет

II. ОЦЕНИТЕ ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОРОДСКОГО ДРАМАТИЧЕСКОГО ТЕАТРА

2.1. ОЦЕНИТЕ ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОРОДСКОГО ДРАМАТИЧЕСКОГО ТЕАТРА, РАЗМЕЩЕННОЙ НА СТЕНДАХ НА ТЕРРИТОРИИ УЧРЕЖДЕНИЯ:

Отлично, все устраивает

В целом хорошо

Удовлетворительно, незначительные недостатки

Плохо, много недостатков

Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

Затрудняюсь ответить

2.2. ОЦЕНИТЕ КАЧЕСТВО И ПОЛНОТУ ИНФОРМАЦИИ О ГОРОДСКОМ ДРАМАТИЧЕСКОМ ТЕАТРЕ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»:

Отлично, все устраивает

В целом хорошо

Удовлетворительно, незначительные недостатки

Плохо, много недостатков

- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- Затрудняюсь ответить

III. ОЦЕНИТЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В ГОРОДСКОМ ДРАМАТИЧЕСКОМ ТЕАТРЕ:

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно, незначительные недостатки
- Плохо, много недостатков
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- Затрудняюсь ответить

IV. ОЦЕНИТЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ГОРОДСКИМ ДРАМАТИЧЕСКИМ ТЕАТРОМ, И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ:

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно, незначительные недостатки
- Плохо, много недостатков
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- Затрудняюсь ответить

V. ОЦЕНИТЕ УДОБСТВО ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ, КОТОРЫЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ УЧРЕЖДЕНИЕ (В ТОМ ЧИСЛЕ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ)

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно, незначительные недостатки
- Плохо, много недостатков
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- Затрудняюсь ответить

VI. ОЦЕНИТЕ УДОБСТВО ГРАФИКА РАБОТЫ ГОРОДСКОГО ДРАМАТИЧЕСКОГО ТЕАТРА:

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно, незначительные недостатки
- Плохо, много недостатков
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- Затрудняюсь ответить

VII. ОЦЕНИТЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

7.1. Обеспечены ли возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски

1. Да
2. Нет

7.2. Оснащена ли организация специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных

санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)

1. Да

2. Нет

7.3. Имеется ли сопровождающий персонал и возможности самостоятельного передвижения по территории организации:

1. Да

2. Нет

7.4. Компетентен ли персонал для работы с посетителями-инвалидами

1. Да

2. Нет

7.5. Размещена ли информация, необходимая для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, установлена ли версия для слабовидящих на официальном сайте учреждения)

1. Да

2. Нет

VIII. ОЦЕНИТЕ СОБЛЮДЕНИЕ РЕЖИМА РАБОТЫ ГОРОДСКОГО ДРАМАТИЧЕСКОГО ТЕАТРА:

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно
- Плохо
- Неудовлетворительно
- Затрудняюсь ответить

IX. ОЦЕНИТЕ СОБЛЮДЕНИЕ УСТАНОВЛЕННЫХ (ЗАЯВЛЕННЫХ) СРОКОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ГОРОДСКИМ ДРАМАТИЧЕСКИМ ТЕАТРОМ:

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно
- Плохо
- Неудовлетворительно
- Затрудняюсь ответить

X. ОЦЕНИТЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА ГОРОДСКОГО ДРАМАТИЧЕСКОГО ТЕАТРА:

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно
- Плохо
- Неудовлетворительно

- Затрудняюсь ответить.

XI. ОЦЕНИТЕ КОМПЕТЕНТНОСТЬ И ПРОФЕССИОНАЛИЗМ ПЕРСОНАЛА ГОРОДСКОГО ДРАМАТИЧЕСКОГО ТЕАТРА:

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно
- Плохо
- Неудовлетворительно
- Затрудняюсь ответить

XII. ОЦЕНИТЕ КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЕМ В ЦЕЛОМ:

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно
- Плохо
- Неудовлетворительно
- Затрудняюсь ответить

XIII. ОЦЕНИТЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОРОДСКОГО ДРАМАТИЧЕСКОГО ТЕАТРА:

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно, незначительные недостатки
- Плохо, много недостатков
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- Затрудняюсь ответить

XIV. ОЦЕНИТЕ КАЧЕСТВО И СОДЕРЖАНИЕ ПОЛИГРАФИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ УЧРЕЖДЕНИЯ:

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно, незначительные недостатки
- Плохо, много недостатков
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- Затрудняюсь ответить

XV. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО РАБОТЕ УЧРЕЖДЕНИЯ:

15.1. Каких услуг, на Ваш взгляд, не хватает учреждению?

1. _____
2. _____
3. _____

15.2. Что Вас не устраивает в работе учреждения?

1. _____
2. _____

15.3. Что бы Вы изменили в работе учреждения?

1. _____
2. _____

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

3.4.4. Обработка и анализ полученных результатов.

Количество анкет определялось, исходя из количества получателей услуг в год, в соответствии с приказом МК РФ от 07.03.2017 г. № 261 "Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры".

Малые организации культуры (количество получателей услуг в год менее 12 000) – не менее 150 в год.

Средние организации культуры (количество получателей услуг в год от 12 000 до 50 000) – не менее 500 в год.

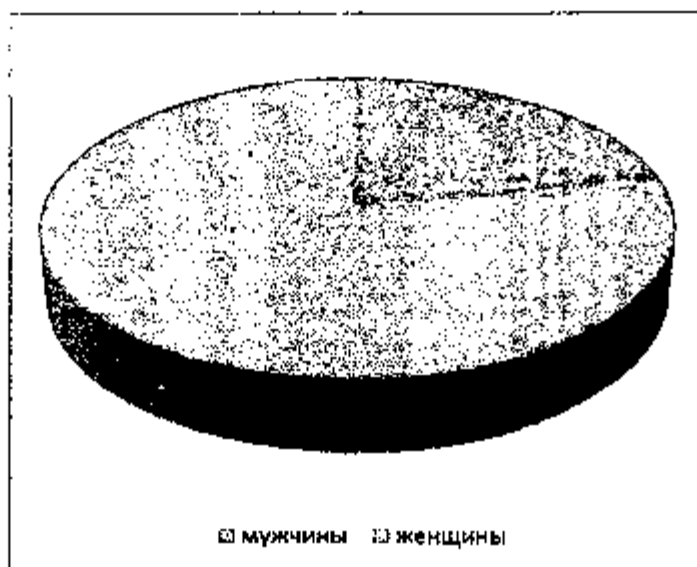
Крупные организации культуры (количество получателей услуг в год более 50 000) – не менее 1000 в год.

Муниципальное автономное учреждение «Городской драматический театр» является малой организацией культуры.

№	Наименование организации	Обязательное количество анкет	Фактическое количество анкет
1.	Муниципальное автономное учреждение «Городской драматический театр»	150	209

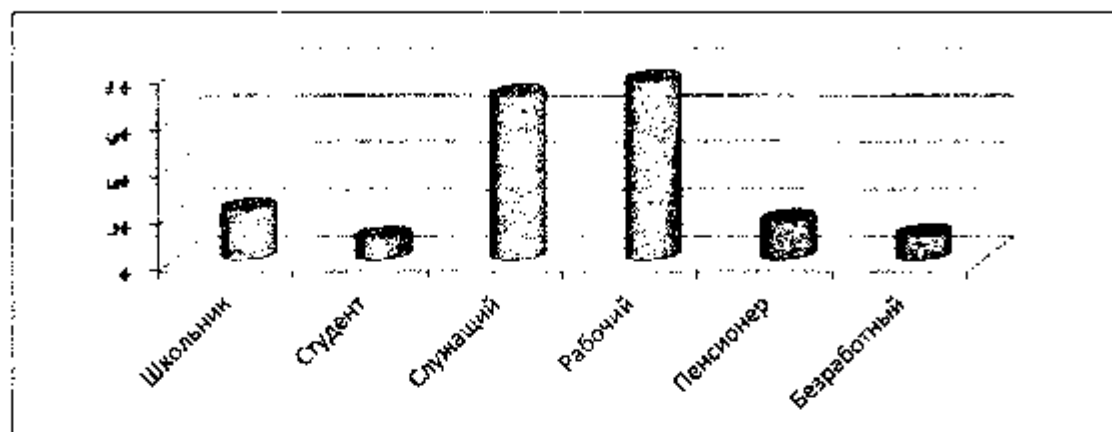
В опросе приняло участие 46 мужчин, что составляет 22 % от числа опрошенных и 163 женщины или 78 % от общей выборки.

Представленность мужчин и женщин в выборке

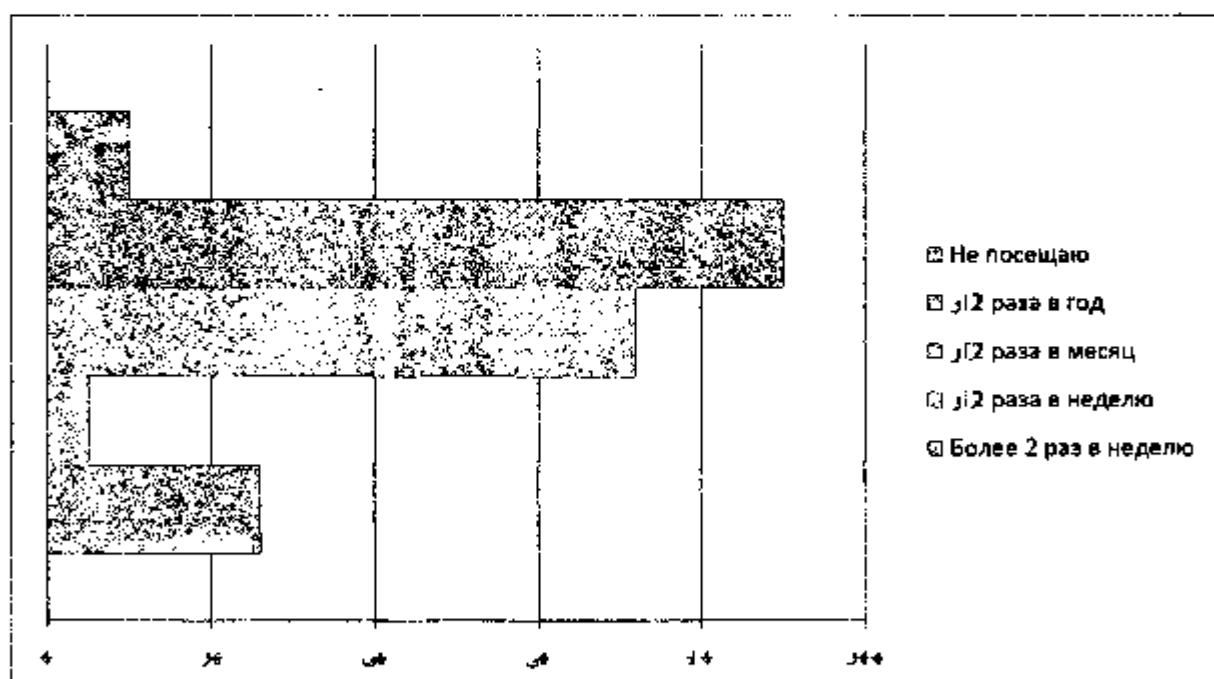


Возрастной ценз представлен в диапазоне от 18-30 лет – 100 человек (47,8 %), респонденты в возрасте 31-45 лет составили 31 % (64 человека) выборки, 46-55 лет – 10,6 % (22 человека), старше 55 лет – 10,6%.

Социальный статус респондентов



Частота посещения респондентами муниципального автономного учреждения «Городской драматический театр»



Из числа опрошенных 13 человек являются лицом с ограниченными возможностями здоровья, что составило 6,2 % от всего количества респондентов.

Результаты опроса по блокам анкеты:

Оцените доступность и актуальность информации о деятельности Городского драматического театра

2.1. Оцените доступность и актуальность информации о деятельности Городского драматического театра, размещённой на стендах на территории учреждения:

Отлично, все устраивает	120
В целом хорошо	52
Удовлетворительно, незначительные недостатки	18
Плохо, много недостатков	2
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	1
Затрудняюсь ответить	6

2.2. Оцените качество и полноту информации о Городском драматическом театре, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет":

Отлично, все устраивает	104
В целом хорошо	57
Удовлетворительно, незначительные недостатки	9
Плохо, много недостатков	8
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	1
Затрудняюсь ответить	20

Оцените комфортность условий пребывания в Городском драматическом театре

Отлично, все устраивает	102
В целом хорошо	65
Удовлетворительно, незначительные недостатки	22
Плохо, много недостатков	2
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
Затрудняюсь ответить	4

Оцените комфортность условий услуги в фойе и зрительном зале Городского драматического театра

Отлично, все устраивает	84
В целом хорошо	61
Удовлетворительно, незначительные недостатки	18
Плохо, много недостатков	1
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	3

Затрудняюсь ответить	28
----------------------	----

У ОЦЕНКЕ УДОБСТВО ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ, КОТОРЫЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ УЧРЕЖДЕНИЕ (В ТОМ ЧИСЛЕ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ)

Отлично, все устраивает	90
В целом хорошо	38
Удовлетворительно, незначительные недостатки	18
Плохо, много недостатков	6
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	1
Затрудняюсь ответить	39

У ОЦЕНКЕ УДОБСТВО ПЛАТИТЬ ЗА УСЛУГИ ГОРОДСКОГО ДРАМАТИЧЕСКОГО ТЕАТРА

Отлично, все устраивает	102
В целом хорошо	50
Удовлетворительно, незначительные недостатки	10
Плохо, много недостатков	0
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	1
Затрудняюсь ответить	27

УПЛОТНЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

7.1. Обеспечены ли возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски

Да	87
Нет	62

7.2. Оснащена ли организация специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)

Да	84
Нет	67

7.3. Имеется ли сопровождающий персонал и возможности самостоятельного передвижения по территории организации

Да	98
Нет	52

7.4. Компетентен ли персонал для работы с посетителями-инвалидами

Да	111
Нет	30

7.5. Размещена ли информация, необходимая для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, установлена ли версия для слабовидящих на официальном сайте учреждения)

Да	66
Нет	71

УЧРЕЖДЕНИЕ С ОБЩЕГО РЕЖИМА РАБОТЫ ГОРОДСКОГО ДРАМАТИЧЕСКОГО ТЕАТРА

Отлично, все устраивает	125
В целом хорошо	38
Удовлетворительно	8
Плохо	1
Неудовлетворительно	0
Затрудняюсь ответить	6

УЧРЕЖДЕНИЕ С ОБЩЕГО РЕЖИМА РАБОТЫ ГОРОДСКОГО ДРАМАТИЧЕСКОГО ТЕАТРА

Отлично, все устраивает	120
В целом хорошо	32
Удовлетворительно	17
Плохо	0
Неудовлетворительно	0
Затрудняюсь ответить	9

УЧРЕЖДЕНИЕ С ОБЩЕГО РЕЖИМА РАБОТЫ ГОРОДСКОГО ДРАМАТИЧЕСКОГО ТЕАТРА

Отлично, все устраивает	140
В целом хорошо	30
Удовлетворительно	10
Плохо	0
Неудовлетворительно	0
Затрудняюсь ответить	0

XI. ОЦЕНКА КОМПЕТЕНТНОСТИ И ПРОФЕССИОНАЛИЗМА ПЕРСОНАЛА ГОРОДСКОГО ДРАМАТИЧЕСКОГО ТЕАТРА

Отлично, все устраивает	136
В целом хорошо	34
Удовлетворительно	6
Плохо	1
Неудовлетворительно	0
Затрудняюсь ответить	1

XII. ОЦЕНКА КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПЕРСОНАЛОМ МУНИЦИПАЛЬНОГО АУТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

Отлично, все устраивает	124
В целом хорошо	48
Удовлетворительно	7
Плохо	6
Неудовлетворительно	3
Затрудняюсь ответить	4

XIII. ОЦЕНКА МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ГОРОДСКОГО ДРАМАТИЧЕСКОГО ТЕАТРА

Отлично, все устраивает	64
В целом хорошо	20
Удовлетворительно	46
Плохо	10
Неудовлетворительно	0
Затрудняюсь ответить	13

XIV. ОЦЕНКА КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПЕРСОНАЛОМ ГОРОДСКОГО ДРАМАТИЧЕСКОГО ТЕАТРА

Отлично, все устраивает	75
В целом хорошо	59
Удовлетворительно	27
Плохо	1
Неудовлетворительно	0
Затрудняюсь ответить	12

XV. ПРИЛОЖЕНИЕ К ВОПРОСАМ И ОТВЕТАМ

15.1. Каких услуг, на Ваш взгляд, не хватает учреждению?

Вопрос открытого типа, на который получены следующие ответы:

- никаких
- затрудняюсь ответить
- всего хватает
- все замечательно

Информационно – аналитический отчет о проведеном независимой оценке качества оказания услуг муниципальным автономным учреждением «Городской драматический театр»

- мало спектаклей для детей

15.2. Что Вас не устраивает в работе учреждения?

Вопрос открытого типа, на который получены следующие ответы:

- все устраивает
- мало спектаклей для детей

15.3. Что бы Вы изменили в работе учреждения?

Вопрос открытого типа, на который получены следующие ответы:

- большое и красивое здание
- без изменения
- ничего

Расчет интегрального значения показателей муниципального автономного учреждения «Городской драматический театр», определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг.

Интегральное значение показателей i -ой организации культуры, определяемое путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг, рассчитывается по формуле:

$$= \sum_i \frac{1}{P_{ij}} \sum_r m_{jr}, \text{ где:}$$

– значение показателя, сформированное r -ым получателем услугой организацией культуры по j -ому показателю;

n_j – количество получателей услуг, оценивших качество оказания услуг i -ой организацией культуры по j -ому показателю.

Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг i -ой организацией культуры, представлены в Таблице 1.

Таблица 1

Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг i -ой организацией культуры

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5

	организации	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10,0	
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	10,0	
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10,0	
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Совершенно не удобно	0	
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	да	2
			нет	0
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	да	2
			нет	0
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2
			нет	0
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	2
			нет	0
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	да	2
			нет	0

3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5,0
		Плохо, много нарушений	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5,0
		Плохо, много нарушений	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно	5,0
		Плохо	2,5
		Неудовлетворительно	0
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно	5,0
		Плохо	2,5
		Неудовлетворительно	0
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0

**При получении ответов «затрудняюсь ответить» - значение показателя равно null и при расчете не учитывается.*

Балловая таблица оценки показателей, формируемых на основе изучения мнений получателей услуг муниципального автономного учреждения «Городской драматический театр»

		МАУ «ГДТ»
	В опросе участвовало (человек)	209
	Максимальное кол-во баллов	140
1.3	Открытость и доступность информации об организации культуры (макс. 10 баллов)	<u>8,7</u>
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (макс. 50 баллов)	<u>40,1</u>
2.1	<i>Комфортность условий пребывания в организации культуры (макс.10 баллов)</i>	8,5
2.2	<i>Дополнительные услуги и доступность их получения (макс.10 баллов)</i>	8,3
2.3	<i>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) (макс. 10 баллов)</i>	8,4
2.4	<i>Удобство графика работы организации культуры (макс. 10 баллов)</i>	8,9
2.5	<i>Доступность для инвалидов (макс. 10 баллов)</i>	6,0
3.	Время ожидания предоставления услуги (макс. 20 баллов)	<u>18,2</u>
3.1	<i>Соблюдение режима работы организацией культуры (макс.10 баллов)</i>	9,2
3.2	<i>Соблюдение установленных сроков предоставления услуг организацией культуры (макс.10 баллов)</i>	9,0
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (макс. 20 баллов)	<u>18,6</u>
4.1	<i>Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры (макс. 10 баллов)</i>	9,3
4.2	<i>Компетентность персонала организации культуры (макс. 10 баллов)</i>	9,3
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг (макс. 40 баллов)	<u>33,2</u>
5.1	<i>Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом (макс. 10 баллов)</i>	8,9
5.2	<i>Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры (макс. 10 баллов)</i>	7,5
5.3	<i>Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" (макс.10 баллов)</i>	8,6
5.4	<i>Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры (макс.10 баллов)</i>	8,2
Итоговое значение (баллы)		<u>118,8</u>

Выводы по результатам оценки удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг муниципальным автономным учреждением «Городской драматический театр».

Из общего количества опрошенных *МАУ "ГДТ"* оценили:

- ✓ по показателю 1.1 «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 60,3%;

«В целом хорошо» - 26,1 %;

«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 9%;

«Плохо, много недостатков» - 1 %;

«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» -0,5%;

«Затрудняюсь ответить» - 3%;

- ✓ по показателю 2.1 «Комфортность условий пребывания в организации культуры» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 52,3%;

«В целом хорошо» - 33,3 %;

«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 11,3%;

«Плохо, много недостатков» - 1%;

«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 0%;

«Затрудняюсь ответить» - 2,1%;

- ✓ по показателю 2.2 «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 43,1%;

«В целом хорошо» - 31,3%;

«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 9,2%;

«Плохо, много недостатков» - 0,5%;

«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» -1,5%;

«Затрудняюсь ответить» - 14,4%;

- ✓ по показателю 2.3 «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе и с помощью мобильных средств)» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 46,9%;

«В целом хорошо» - 19,8 %;

«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 9,4%;

«Плохо, много недостатков» - 3,1%;

«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» -0,5%;

«Затрудняюсь ответить» - 20,3 %;

- ✓ по показателю 2.4 «Удобство графика работы организации культуры» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 53,7%;

«В целом хорошо» - 26,3%;

«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 5,3%;

«Плохо, много недостатков» - 0%;

«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 0,5%;

«Затрудняюсь ответить» - 14,2%;

- ✓ по показателю 2.5 «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья» следующим образом:

Показатель	ответ	%
Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	да	58,4
	нет	41,6

Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений и т.п.)	да	55,6
	нет	44,4
Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	65,3
	нет	34,7
Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	78,7
	нет	21,3
Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации)	да	48,2
	нет	51,8

Обобщая данные, респонденты оценили «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья» «Да» - 61,3% «Нет» - 38,3%;

✓ по показателю 3.1 «Соблюдение режима работы организацией культуры» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 70,2%;

«В целом хорошо» - 21,3%;

«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 4,5%;

«Плохо, много недостатков» - 0,6%;

«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 0%;

«Затрудняюсь ответить» - 3,4%;

✓ по показателю 3.2 «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 67,4%;

«В целом хорошо» - 18%;

«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 9,6%;

«Плохо, много недостатков» - 0%;

«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 0%;

«Затрудняюсь ответить» - 5,1%;

✓ по показателю 4.1 «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 77,8%;

«В целом хорошо» - 16,7%;

«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 5,6%;

«Плохо, много недостатков» - 0%;

«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 0%;

«Затрудняюсь ответить» - 0%;

✓ по показателю 4.2 «Компетентность персонала организации культуры» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 76,4%;

«В целом хорошо» - 19,1%;

«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 3,4%;

«Плохо, много недостатков» - 0,6 %;

«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 0%;

«Затрудняюсь ответить» - 0,6 %;

✓ по показателю 5.1 «Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 64,6 %;

«В целом хорошо» - 25%;

«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 3,6%;

«Плохо, много недостатков» - 3,1%;

«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 1,6%;

«Затрудняюсь ответить» - 2,1%;

- ✓ по показателю 5.2 «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 41,8%;

«В целом хорошо» - 13,1%;

«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 30,1%;

«Плохо, много недостатков» - 6,5%;

«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 0%;

«Затрудняюсь ответить» - 8,5%;

- ✓ по показателю 5.3 «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 52,3%;

«В целом хорошо» - 28,6%;

«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 4,5%;

«Плохо, много недостатков» - 4 %;

«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 0,5%;

«Затрудняюсь ответить» - 10,1%;

- ✓ по показателю 5.4 «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 43,1%;

«В целом хорошо» - 33,9 %;

«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 15,5%;

«Плохо, много недостатков» - 0,6%;

«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 0%;

«Затрудняюсь ответить» - 6,9%.

В среднем по всем критериям по данным анкетирования МАУ «ГДТ» оценили:

- «Отлично, все устраивает» - 57,9% опрошенных;
- «В целом хорошо» - 22,3%;
- «Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 8,6%;
- «Плохо, много недостатков» - 4,3%;
- «Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 0,4%.
- «Затрудняюсь ответить» - 6,5%

Итого: 88, 9% респондентов удовлетворены качеством оказания услуг

2.4. Расчет показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте муниципального автономного учреждения «Городской драматический театр» и на сайте www.bus.gov.ru

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (с)		Наименование информационного объекта (к)	Уровень поиска информации (дв. балла)	
1.1.(с1)	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	0
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	0
1.2.(с2)	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
		4	Копия бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1
		8	Отчет о результатах деятельности учреждения	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
		10	План по улучшению качества работы организации	0
Итоговое значение (баллы)			14	

Выводы по результатам оценки уровня открытости и доступности информации на официальном сайте муниципального автономного учреждения «Городской драматический театр»:

«Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, контактные телефоны, адрес электронной почты» - отсутствует сокращенное наименование организации, остальная информация по данному разделу представлена.

«Сведения об учредителе, дата создания организации» - в полном объеме информация представлена на официальном сайте учреждения и на сайте www.bus.gov.ru.

«Учредительные документы» - информация представлена как на официальном сайте учреждения, так и сайте www.bus.gov.ru.

«Режим, график работы организации культуры» - информация представлена на сайте.

«Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)» - информация отсутствует на официальном сайте.

«Сведения о видах предоставляемых услуг» - информация представлена на сайте учреждения.

«Муниципальное задание и отчеты о выполнении муниципального задания» - муниципальные задания и отчеты об их выполнении размещены только на сайте www.bus.gov.ru.

«Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг» - информация отсутствует на официальном сайте.

«Информация о планируемых мероприятиях» - информация представлена в полном объеме.

«Отчет о результатах деятельности организации» - информация представлена на сайте www.bus.gov.ru.

«Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, предложения об улучшении качества их деятельности» - информация отсутствует на сайте.

III. Выводы

Итоговая оценка складывалась из суммы баллов оценки:

- оценка, полученная при изучении мнения пользователей услуг муниципального автономного учреждения «Городской драматический театр».

- оценка, полученная путем анализа информации, размещенной на официальном сайте муниципального автономного учреждения «Городской драматический театр» и на сайте www.bus.gov.ru.

Наименование организации	Оценка,	Оценка, полученная	Итоговая
--------------------------	---------	--------------------	----------

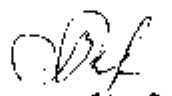
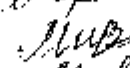
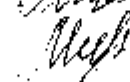
культуры	полученная при изучении мнения пользователей услуг, баллы <u>MAX = 140 баллов</u>	путем анализа информации, размещенной на сайте учреждения и на сайте www.bus.gov.ru . <u>MAX = 20 баллов</u>	оценка <u>MAX = 160 баллов</u>
МАУ «ГДТ»	118,8	14	132,8

Общий уровень удовлетворённости населения качеством обслуживания в муниципальном автономном учреждении «Городской драматический театр» по оценкам респондентов составляет **88,9%**, что говорит о том, что в целом качество оказания услуг соответствует спросу населения.

Исходя из полученных данных, можно выявить факторы, оказывающие: позитивное влияние на качество услуг в области культуры - это **компетентность и доброжелательность персонала, а также высокий уровень открытости и доступности информации об учреждении, как на его территории, так и в сети «Интернет».**

негативное влияние на качество услуг в области культуры – это **недостаток финансовой поддержки учреждения, что отражается в ответах респондентов и сказывается в ограничении доступности учреждения для инвалидов (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации).**

Члены экспертной группы:

 И.Г. Попенко
 И. В. Мороз
 Н.В. Мурачева