# Приложение 1

к протоколу заседания Общественного совета

Министерства культуры Забайкальского края

№ 7 от 07.12.2016 г.

**Итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями культуры Забайкальского края в 2016 г.**

 В 2016 году ГУК «Учебно-методический центр культуры и народного творчества Забайкальского края», распоряжением Министерства культуры Забайкальского края от 5 мая 2016 года № 220/р назначенным оператором по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, проведена независимая оценка качества оказания услуг следующими учреждениями культуры:

* 1. Государственное автономное учреждение культуры «Забайкальский краевой драматический театр»;
	2. Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая филармония»;
	3. Государственное учреждение культуры «Забайкальский краевой государственный театр кукол «Тридевятое царство»;
	4. Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки»;
	5. Государственное учреждение культуры «Театр национальных культур «Забайкальские узоры»;
	6. Государственное учреждение культуры «Национальный театр песни и танца «Амар сайн».

В соответствии с техническим заданием на выполнение работв рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями культуры Забайкальского края в 2016 году, с учетом Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, разработанных Министерством культуры Российской Федерации, сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры проводились по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения культуры;

- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

 Работы были проведены в период с 6 мая по 30 ноября 2016г.

**1. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения**

Объектами независимой оценки уровня открытости и доступности информации стали официальные сайты государственных учреждений культуры Забайкальского края:

[www.teatr.chita.ru](http://www.teatr.chita.ru) – ГАУК «Забайкальский краевой драматический театр»;

[www.zab-cultura.ru](http://www.zab-cultura.ru) – ГУК «Забайкальская краевая филармония»;

[www.kuklachita.ru](http://www.kuklachita.ru) – ГУК «Забайкальский краевой государственный театр кукол «Тридевятое царство»;

[www.zabkazaki.com](http://www.zabkazaki.com) - ГУК «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки»;

[www.zabuzor.ru](http://www.zabuzor.ru) - ГУК «Театр национальных культур «Забайкальские узоры»;

www.amarsain.ru - ГУК «Национальный театр песни и танца «Амар сайн».

 Анализ интернет-сайтов краевых государственных учреждений культуры проводился методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, удобства поисковой доступности информации для посетителя Интернет-сайта.

 Сайты анализировались в течение всего периода проведения работы несколько раз по состоянию на: 07.07.2016г., 02.08.2016г., 02.09.2016г., 19.10.2016г., 02.11.2016г., 26 ноября 2016г.

Результаты итогового анализа приведены в таблице №1

таблица №1

**Оценка уровня открытости и доступности краевых**

**государственных учреждений культуры Забайкальского края на официальных сайтах**

Максимальное значение 40 баллов

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование требования/информационного объекта\* | ГАУК «Забайкальский краевой драматический театр» | ГУК «Забайкальский краевой театр кукол «Тридевятое царство» | ГУК «Театр национальных культур «Забайкальские узоры» | ГУК «Театр песни и танца «Амар сайн» | ГУК «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки» | ГУК «Забайкальская краевая филармония» |
| **Итоговое (среднее) значение набранных баллов** | **13,0** | **10** | **20,5** | **14,5** | ***10,5*** | ***10,5*** |
| *Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры* | *0,5* | *0,5* | *1* | *1* | *0,5* | *1* |
| *Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда* | *0,5* | *1* | *1* | *1* | *1* | *0,5* |
| *Адрес электронной почты* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* |
| *Структура организации культуры* | *1* | *0* | *1* | *1* | *0* | *0* |
| *Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры* | *0* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* |
| *Общая информация об учреждении;* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *1* | *0,5* | *1* |
| *Информация о государственном задании на текущий финансовый год;* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* |
| *Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;* | *0* | *0* | *1* | *0* | *0* | *0* |
| *Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* |
| *Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* |
| *Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* |
| *Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* |
| *Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.*  | *0* | *0,5* | *0* | *0* | *0* | *0,5* |
| *Ограничения по ассортименту услуг* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* |
| *Ограничения по потребителям услуг.* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* |
| *Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры* | *0* | *0,5* | *0* | *0* | *0* | *0* |
| *Услуги, оказываемые на платной основе.*  | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* |
| *Стоимость оказываемых услуг.* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* |
| *Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения* | *0* | *0,5* | *0* | *0* | *0* | *0* |
| *Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0* | *0,5* |
| *Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* |
| *Наличие независимой системы учета посещений сайта.* | *0* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* |
| *Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта* | *0* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* |
| *Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту* | *0* | *0* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0* |
| *Бесплатность, доступность информации* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* |
| *Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* |
| *Дата и время размещения информации* | *0,5* | *0* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* |
| *Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации* | *0* | *0* | *2* | *2* | *0* | *0* |
| *Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* |
| *Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов* | *1* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* |
| *Электронная очередь/электронная запись в учреждение* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* |
| *Виртуальные экскурсии по организации культуры* | *1* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* |
| *Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры* | *0,5* | *0* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0* |
| *Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры* | *1* | *1* | *1* | *1* | *0,5* | *0,5* |
| *Режим, график работы организации культуры* | *0,5* | *0* | *1* | *0,5* | *0,5* | *0* |
| *Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)* | *2* | *1* | *1* | *1* | *1* | *2* |
| *Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации* | *1* | *0* | *0,5* | *0* | *1* | *0* |
| *Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)* | *0* | *0* | *0,5* | *0* | *0* | *0* |
| *Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)* | *0* | *0* | *1* | *0* | *0* | *0* |
| *Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры* | *0* | *0* | *1* | *0* | *0* | *0* |
| *Информационные сообщения о проведении независимой оценки* | *0* | *0* | *1* | *0* | *0* | *0* |
| *Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры* | *0* | *0* | *1* | *0* | *0* | *0* |
| *Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* |
| *Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* |

ГАУК «Забайкальский краевой драматический театр»

Положительным в работе сайта является возможность виртуальной экскурсии по учреждению, а также возможность приобретения билетов через он-лайн сервис.

Выявленные недостатки официального сайта учреждения:

 Наименование учреждения на сайте не соответствует ни полному, ни сокращенному наименованиям, указанным в Уставе.

Не указан почтовый адрес учреждения.

В разделе «Общая информация об учреждении» отсутствуют: сведения о дате создания учреждения, актуальный приказ о назначении руководителя (размещен только приказ от 16.09.2014г. «О назначении С.Б. Жаркова»).

Отсутствует блок информации, отражающей финансово-хозяйственную деятельность: нет информации о государственном задании на текущий финансовый год (размещено только госзадание на 2014г.); информации о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; информации о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; информации о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; информации о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год;

Не размещена информация об услугах, оказываемых учреждением: нет перечня услуг, оказываемых организацией культуры, информации об ограничениях по ассортименту услуг, ограничениях по потребителям услуг, дополнительных услугах, оказываемых организацией культуры, услугах, оказываемых на платной основе, стоимости оказываемых услуг, предоставления преимущественного права пользования услугами учреждения.

 Отсутствует независимая система учета посещений сайта, не раскрывается информация независимой системы учета посещений сайта, нет контекстного меню.

Не во всех разделах указывается дата и время размещения информации. Информация об исполняющем обязанности руководителя учреждения ограничена только размещением фамилии, имени, отчества.

 Вместо информации о режиме, графике работы учреждения указан график работы кассы. Посетителю сайта не предоставлена информация о начале дневных и вечерних спектаклей.

Отсутствует раздел «Независимая оценка качества предоставляемых услуг».

Таким образом, из максимальных 40 учреждение набрало 13,0 баллов.

ГУК «Забайкальский краевой театр кукол «Тридевятое царство»

Сайт учреждения содержит разделы «Афиша», «О театре», «Услуги», «Коллектив», «Контакты».Главная страница открывается афишей, которая системно актуализируется. Собственная лента новостей отсутствует, прокручивающийся список на главной странице отображает не только события учреждения, но и информацию из социальных сетей. При попытке посмотреть подробности предлагаемой новости ссылка уводит на сайт vk.com.

Выявленные недостатки официально сайта учреждения:

Наименование учреждения на сайте соответствует только сокращенному наименованию, указанным в Уставе.

В разделе «Структура» информация о структуре заменена информацией о директоре театра и руководителях структурных подразделений.

Не размещены учредительные документы: свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя.

 Во вкладке «Режим работы» указан режим работы приемной директора и кассы. Получателю услуги не предоставлена информация о начале дневных и вечерних спектаклей.

Отсутствует блок информации, отражающей финансово-хозяйственную деятельность (не открываются вкладки): нет информации о государственном задании на текущий финансовый год; информации о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; информации о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; информации о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; информации о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

 В разделе «Услуги» не выделены услуги, оказываемые на платной основе, не размещена информация о стоимости оказываемых услуг. Нет информации об ограничениях по ассортименту услуг и по потребителям услуг.

 Дата и время размещения информации отсутствуют.

На сайте нет раздела «Независимая оценка качества предоставляемых услуг».

 Учреждение не предоставляет посетителю сайта возможности приобрести электронный билет, нет системы он-лайн бронирования билетов, электронной очереди(записи) в учреждение.

В разделе контакты не указано, чей телефон размещен, что может вызвать у потребителя услуги затруднения при поиске необходимой информации. Телефон директора размещен в разделе структура, что также неудобно для потребителя услуги.

Отсутствует раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации.

Таким образом, из максимальных 40 учреждение набрало 10,0 баллов.

ГУК «Театр национальных культур «Забайкальские узоры»

В период проведения работы наблюдались попытки учреждения по наполнению сайта в соответствии с установленными требованиями.

Выявленные недостатки официального сайта учреждения:

В разделе «Документы» не размещен актуальный приказ учредителя о назначении руководителя, а также решение учредителя о создании организации.

В общей информации об учреждении нет сведений о дате создания организации. Размещена только справка об истории создания творческого коллектива «Забайкальские узоры».

Не размещено государственное задание на 2016г.(есть госзадание на 2015г. и плановый период до 2017г.) Информация о плане ФХД на 2016г. размещена не в полном объеме(отсутствует скан-копия),что не дает представления об объеме предоставляемых услуг). Нет информации о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год, информации о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год, информации о результатах деятельности и об использовании имущества, информации о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

Вкладка «Перечень услуг» не заполнена. Потребитель лишен возможности узнать о дополнительных услугах учреждения, платных услугах и их стоимости и др.

Дата и время размещения информации указываются не во всех разделах.

Отсутствует информация о руководителе (указаны только ФИО в разделе «Наш коллектив»).

Во вкладке «Контакты» размещены телефоны без указания справочной службы или приемной директора.

Из максимальных 40 учреждение набрало 20,5 баллов.

ГУК «Театр песни и танца «Амар сайн»

В период проведения работы наблюдались некоторые попытки учреждения по наполнению сайта в соответствии с установленными требованиями.

При этом выявлены следующие недостатки официального сайта учреждения:

Среди учредительных документов отсутствует приказ учредителя о создании учреждения и назначении руководителя.

В общей информации об учреждении не указана дата его создания.

Отсутствует актуальный блок информации, отражающей финансово-хозяйственную деятельность(размещены документы за 2014г.): нет информации о государственном задании на текущий финансовый, информации о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год, информации о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год, информации о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год, информации о результатах деятельности и об использовании имущества, информации о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год,

Полностью отсутствует раздел «Услуги». Размещенный прейскурант не актуален, т.к. утвержден в 2014г.

Учреждение не предоставляет потребителям услуг возможности приобрести электронный билет, нет системы он-лайн бронирования билетов, электронной очереди(записи) в учреждение.

 Не всегда указывается дата и время размещения информации.

Не актуализируется раздел «Независимая оценка качества предоставления услуг». Здесь размещен единственный протокол заседания Общественного совета от 05.06. 2014г. Отсутствует информационное сообщение о проведении независимой оценки, порядок ее проведения.

Из максимальных 40 учреждение набрало 14,5 баллов.

ГУК «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки»

В период проведения работы учреждение не предприняло достаточных усилий по наполнению сайта в соответствии с установленными требованиями.

Выявлены следующие недостатки официального сайта учреждения:

В разделе «учредительные документы» отсутствует приказ учредителя о назначении руководителя. Размещено неактуальное свидетельство о государственной регистрации юридического лица за 2003г. Отсутствует блок информации, отражающей финансово-хозяйственную деятельность: нет информации о государственном задании на текущий финансовый, информации о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год, информации о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год, информации о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год, информации о результатах деятельности и об использовании имущества, информации о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год,

Полностью отсутствует раздел «Услуги».

Новостная лента не обновляется с июня 2016г.

Не всегда указывается дата и время размещения информации

Учреждение не предоставляет потребителям услуг возможности приобрести электронный билет, нет системы он-лайн бронирования билетов, электронной очереди(записи) в учреждение .

Нет раздела «Независимая оценка качества предоставляемых услуг».

Информация о руководителе включена в справку об истории создания творческого коллектива. Отсутствует информация о структуре организации и ее руководящем составе.

Не размещен график работы учреждения, не указан телефон руководителя.

Из максимальных 40 учреждение набрало 10,5 баллов.

ГУК «Забайкальская краевая филармония»

Положительным в работе сайта является постоянное обновление ленты новостей, размещение актуальной информации о предстоящих мероприятиях, информации о действующих в организации творческих коллективах.

Однако в период проведения работы учреждение не предприняло достаточных усилий по наполнению сайта в соответствии с установленными требованиями.

Выявлены следующие недостатки официального сайта учреждения:

 Не указан почтовый адрес организации.

Не размещена структура организации. В разделе «Учредительные документы» не размещено решение учредителя о создании организации, о назначении руководителя (есть только копия приказа учредителя о назначении директора от 2009г.).

Отсутствует блок информации, отражающей финансово-хозяйственную деятельность: нет информации о государственном задании на текущий финансовый, информации о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год, информации о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год, информации о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год, информации о результатах деятельности и об использовании имущества, информации о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год,

В блоке «Услуги» размещен только перечень услуг, но отсутствуют сведения об ограничениях по потребителям услуг, ассортименту услуг, дополнительных услугах, оказываемых организацией, перечень и прейскурант платных услуг.

Не всегда указывается дата и время размещения информации

Нет раздела «Независимая оценка качества предоставляемых услуг».

 Не размещена структура организации, указан состав работников. Отсутствует встроенная система контекстного поиска по сайту.

Учреждение не предоставляет потребителям услуг возможности приобрести электронный билет, нет системы он-лайн бронирования билетов, электронной очереди(записи) в учреждение. При клике на кнопку «купить билет» никакой информации о форме оплаты или иной ссылки не появляется.

Нет раздела «Независимая оценка качества предоставляемых услуг».

Отсутствует информация о руководителе учреждения. Не размещен режим и график работы. Отсутствует раздел для направления предложений по улучшению качества услуг. Нет информационного сообщения о проведении независимой оценки качества услуг, о порядке и методике ее проведения.

Из максимальных 40 учреждение набрало 10,5 баллов.

Таким образом, выявлено, что театрально-зрелищными учреждениями Забайкальского края работа по наполнению сайтов в соответствии требованиями, установленными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 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», системно не ведется.

**2. Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru**

Показателями оценки уровня открытости и доступности информации на сайте www.bus.gov.ru., использованными для анализа, является информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры, в т.ч.:

* Общая информация об учреждении;
* Информация о государственном задании на текущий финансовый год;
* Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;
* Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;
* Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;
* Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;
* Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

##  таблица № 2

**Результаты оценки уровня открытости и доступности информации краевых государственных учреждений культуры на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях.**

Максимальное значение – 7 баллов

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование информационного объекта (требования)** |  **Фактическое значение, балл** |
|  | **ГАУК «Забайкальский краевой драматический театр»** | **ГУК «Забайкальский краевой театр кукол «Тридевятое царство»** | **ГУК «Театр национальных культур «Забайкальские узоры»** | **ГУК «Театр песни и танца «Амар сайн»** | **ГУК «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки»** | **ГУК «Забайкальская краевая филармония»** |
| **ИТОГО** | **7** | **7** | **6** | **7** | **6** | **7** |
| Общая информация об учреждении | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |

## В результате анализа сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) выявлено, что в информации, размещенной ГУК «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки» отсутствует информация о результатах деятельности и об использовании имущества. В информации, размещенной ГУК «Театр национальных культур «Забайкальские узоры», отсутствуют сведения о контрольных мероприятиях и их результатах за отчётный финансовый год.

##

## 3. Оценка уровня удовлетворенности получателей услуг государственных учреждений культуры Забайкальского края

В основу независимой оценки удовлетворенности получателей услуг были положены данные социологических исследований (анкетные опросы получателей услуг), проведенные в учреждениях культуры Забайкальского края в период с 11 мая по 1 ноября 2016 г.

 Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг, представляемых краевыми учреждениями культуры, формировался на основе изучения мнения получателей услуг с учетом показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных приказом Министерства культуры РФ от 05.10.2015 г. № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»:

- Открытость и доступность информации об организации культуры;

- Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

- Время ожидания предоставления услуги;

- Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;

- Удовлетворенность качеством оказания услуг.

 В анкетировании приняли участие 4500 человек.

Результаты оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг представлены в таблицах № 3,№ 4.

таблица № 3

**Результаты оценки уровня удовлетворенности получателей услуг краевых государственных театральных учреждений**

максимальное значение 60 баллов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Макси-мальное значение, балл  | Фактическое значение, балл |
| ГУК «Забайкальский краевой театр кукол «Тридевятое царство» | ГУК «ТНТ «Забайкальские узоры» | ГУК "Национальный театр песни и танца "Амар сайн" | ГАУК «Забайкальский краевой драматический театр» |
| Информирование о предстоящих представлениях и постановках | 7 | 6,5 | 6,1 | 6,4 | 5,4 |
| Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | 5 | 4,8 | 4,5 | 4,8 | 4,4 |
| Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | 8 | 6,3 | 6,7 | 5,7 | 5,4 |
| Транспортная и пешая доступность организации культуры | 5 | 4,8 | 4,3 | 4,7 | 4,4 |
| Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | 5 | 4,4 | 4,0 | 4,2 | 4,0 |
| Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) | 9 | 6,9 | 7,0 | 6,0 | 6,2 |
| Удобство графика работы организации культуры | 7 | 6,2 | 6,0 | 6,1 | 5,3 |
| Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | 7 | 6,0 | 6,1 | 4,9 | 5,0 |
| Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | 7 | 6,8 | 5,9 | 6,9 | 6,4 |
| Итого: | **60,0** | **52,7** | **50,6** | **49,7** | **46,5** |

1. Открытость и доступность информации об организации культуры.

По показателю «Открытость и доступность информации об организации культуры» было предложено оценить уровень «информирования о предстоящих представлениях и постановках» театров. Респонденты в основном дали положительные ответы. Наиболее открытая и доступная информация, по мнению получателей услуг, в ГУК «Забайкальский краевой театр кукол «Тридевятое царство» - 6,5 балла. Как показал анализ, по данному показателю театры не набрали максимальное количество – 7 баллов. Замечания респондентов при заполнении анкет: ГУК "Национальный театр песни и танца "Амар сайн"- недостаточная информированность о предстоящих постановках, ГАУК «Забайкальский краевой драматический театр» - сделать новую рекламу на улице, на щитах около театра.

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

По показателю «Уровень комфортности пребывания в организации культуры» респондентам было предложено оценить комфортность пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений). По итогам анкетирования выявлено, что большинство опрошенных респондентов чувствуют себя комфортно в учреждениях. По общей сумме набранных баллов выделяется ГУК «Забайкальский краевой театр кукол «Тридевятое царство» и ГУК "Национальный театр песни и танца "Амар сайн", набравшие по 4,8 балла при максимальном количестве – 5 баллов.

 По показателю «Наличие дополнительных услуг организации культуры»(места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) самый высокий балл набрал ГУК «Театр национальных культур «Забайкальские узоры» - 6,7 балла, наименьший - ГАУК «Забайкальский краевой драматический театр» - 5,4 балла(максимальное число – 8 баллов).

По показателю «Транспортная и пешая доступность организации культуры», т.е. удобство расположения организации, ГУК «Забайкальский краевой театр кукол «Тридевятое царство» набрал – 4,8 балла, ГУК "Национальный театр песни и танца "Амарсайн" - 4,7 балла(максимальное число – 5 баллов).

По показателю «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)» ГУК «Театр национальных культур «Забайкальские узоры» и ГУК"Национальный театр песни и танца "Амарсайн" набрали всего 4,0 балла(максимальное число- 5 баллов).

Самые низкие оценки получили театры по показателю «Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)». Наибольшее количество баллов – ГУК «Театр национальных культур «Забайкальские узоры» - 7 баллов, наименьшее количество - ГУК "Национальный театр песни и танца "Амар сайн" – 6 баллов(максимальное число – 9 баллов).

При подведении итогов по этому блоку(при максимальном количестве 32,0 балла)по сумме баллов лидирует ГУК «Забайкальский краевой театр кукол «Тридевятое царство» - 27,2 балла, ГУК «Театр национальных культур «Забайкальские узоры» - 26,5 балла, ГУК "Национальный театр песни и танца "Амарсайн" -25,4 балла и последнее место ГАУК «Забайкальский краевой драматический театр» - 24,4 балла.

При заполнении анкет в разделе «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» респонденты высказали замечания в адрес: ГУК «Забайкальский краевой театр кукол «Тридевятое царство» (необходимо проведение спектаклей в более позднее время - после обеда), ГУК «Театр национальных культур «Забайкальские узоры» (много лишней речевой информации), ГУК "Национальный театр песни и танца "Амарсайн" (нет туалета в помещении, также просят открыть буфет), ГАУК «Забайкальский краевой драматический театр»(в зале душно, необходимо оборудовать принудительную вентиляцию, создать условия для людей с ограниченными возможностями, сделать ремонт в туалете).

Уровень удобства пользования электронными сервисами, по оценке респондентов, выше в ГУК «Забайкальский краевой театр кукол «Тридевятое царство» по сравнению с другими исследуемыми организациями(4,4 балла из 5 возможных). Уровень комфортности пребывания в организации приблизился к максимальному баллу в ГУК "Национальный театр песни и танца "Амар сайн" и в ГУК «Забайкальский краевой театр кукол «Тридевятое царство» (по 4,8 балла из 5 баллов).

Данный анализ позволил выявить и ряд проблем в этом блоке, а именно: в театрах недостаточно дополнительных услуг, так как учреждениями в этом показателе не набрано даже 7,0 баллов при установленной максимальной величине 8 баллов.

Кроме того, необходимо обратить внимание на качество и содержание полиграфических материалов (программ, буклетов, флаеров) всем театрам: при максимальной величине 9 баллов - ГУК «Театр национальных культур «Забайкальские узоры» (7,0 баллов), ГУК «Забайкальский краевой театр кукол «Тридевятое царство» (6,9), ГАУК «Забайкальский краевой драматический театр» (6,2), ГУК "Национальный театр песни и танца "Амарсайн" (6,0).

3.Время ожидания предоставления услуги.

По разделу «Время ожидания предоставления услуги» респондентам было предложено оценить удобство графика работы организации культуры, удобство процедуры покупки (бронирования) билетов. Единица измерения установлена по каждой позиции от 0 до 7 баллов. По данному показателю ни одно из учреждений не набрало максимальное количество - 14 баллов: ГУК «Забайкальский краевой театр кукол «Тридевятое царство» - 12,2 балла, ГУК «Театр национальных культур «Забайкальские узоры» - 12,1 балла, ГУК "Национальный театр песни и танца "Амар сайн" – 11 баллов, ГАУК «Забайкальский краевой драматический театр» - 10,3 балла.

4.Доброжелательность,вежливость, компетентность работников организации культуры.

По показателю «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» респонденты высоко оценили уровень работы представленных организаций, при максимальной оценке 7 баллов: ГУК "Национальный театр песни и танца "Амар сайн"-6,9 балла, ГУК «Забайкальский краевой театр кукол «Тридевятое царство» - 6,8 балла, ГУК «Забайкальский краевой драматический театр» - 6,4 балла, ГУК «Театр национальных культур «Забайкальские узоры» - 5,9 балла.

таблица № 4

**Результаты оценки уровня удовлетворенности получателями услуг**

 **краевых государственных концертных организаций**

максимальное значение 56 баллов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Максимальное значение, балл | Фактическое значение, балл |
| ГУК«Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки» г. Чита | ГУК «Забайкальская краевая филармония»г. Чита |
| Информирование о новых мероприятиях | 7 | 6,2 | 6,0 |
| Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | 5 | 4,6 | 4,6 |
| Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | 8 | 6,7 | 6,1 |
| Транспортная и пешая доступность организации культуры | 5 | 4,7 | 4,5 |
| Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)  | 5 | 4,4 | 4,1 |
| Удобство графика работы организации культуры | 7 | 6,4 | 6,0 |
| Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | 7 | 6,0 | 6,1 |
| Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | 7 | 6,7 | 6,8 |
| Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | 5 | 4,6 | 4,8 |
| Итого: | **56,0** | **50,3** | **49,0** |

1. Открытость и доступность информации об организации культуры.

По показателю «Открытость и доступность информации об организации культуры» было предложено оценить уровень «информирование о новых мероприятиях». Респонденты в основном дали положительные ответы. Наиболее открытая и доступная информация, по мнению получателей услуг, в ГУК «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки» - 6,2 балла. Как показал анализ, концертные организации не набрали максимальное количество – 7 баллов. Замечания респондентов при заполнении анкет: ГУК «Забайкальская краевая филармония» (недостаточно рекламы).

 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

По показателю «Уровень комфортности пребывания в организации культуры» респондентам было предложено оценить комфортность пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) - большинство опрошенных респондентов чувствуют себя комфортно в учреждениях. ГУК «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки» и ГУК «Забайкальская краевая филармония» набрали одинаковое количество баллов – 4,6 балла при максимальном количестве баллов – 5 баллов.

По показателю: «Наличие дополнительных услуг организации культуры» (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) ГУК «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки» - 6,7 балла, у ГУК «Забайкальская краевая филармония» - 6,1 балла(максимальное количество– 8 баллов).

По показателю «Транспортная и пешая доступность организации культуры», т.е. удобство расположения организации, большинством респондентов при максимальном балле – 5 ГУК «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки» получило - 4,7 балла, ГУК «Забайкальская краевая филармония» - 4,5 балла.

По показателю «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)» полученные баллы при анкетировании данных организаций культуры не приблизились к максимальной отметке - 5 баллов: ГУК «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки» - 4,4 балла, ГУК «Забайкальская краевая филармония» - 4,1 балла.

Таким образом, анализ показал, что в вышеназванных концертных организациях также необходимо расширить количество дополнительных услуг и улучшить качество оказываемых услуг. ГУК «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки» и ГУК «Забайкальская краевая филармония» в этом показателе не набрали даже 7,0 баллов при установленной максимальной величине 8 баллов. Замечания респондентов при заполнении анкет в адрес ГУК «Забайкальская краевая филармония»: улучшить работу буфета.

3.Время ожидания предоставления услуги.

 По показателю «Время ожидания предоставления услуги» респондентам было предложено оценить удобство графика работы организации культуры, удобство процедуры покупки (бронирования) билетов. Единица измерения установлена по каждой позиции от 0 до 7 баллов. По данному показателю ни одно из учреждений не набрало максимальное количество баллов (14): ГУК «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки» - 12,4 балла, ГУК «Забайкальская краевая филармония» - 12,1 балла.

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.

Итоги анализа анкет показали, что по показателю «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» респонденты высоко оценили уровень работы представленных организаций, при максимальной оценке 7 баллов: ГУК «Забайкальская краевая филармония» - 6,8 балла, ГУК «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки» - 6,7 балла. Замечания респондентов при заполнении анкет в адрес ГУК «Забайкальская краевая филармония» - работники кассы ведут себя грубо и недоброжелательно.

5.Удовлетворенность качеством оказания услуг.

По показателю «Удовлетворенность качеством оказания услуг» респондентам было предложено оценить уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в целом. Как показал анализ, хороший уровень удовлетворенности качеством оказания услуг отмечается в ГУК «Забайкальская краевая филармония» - 6,8 балла. ГУК «Ансамбль песни и

пляски «Забайкальские казаки» - 6,7 балла(максимальное количество баллов –7). В анкетах, представленных ГУК «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки», в разделе «Предложения и пожелания по улучшению работы учреждения культуры» есть только два отзыва – «всё хорошо». В остальных анкетах эти поля не заполнены.

Учитывая вышеизложенное, в результате изучения мнения получателей услуг из 4 театров наибольшее количество- 52,7 баллов получил ГУК «Забайкальский краевой театр кукол «Тридевятое царство», а наименьшее - 46,5 - ГАУК «Забайкальский краевой драматический театр». Из 2 концертных учреждений больше баллов-50,3 набрал ГУК «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки».

На таблице 5 представлены результаты независимой оценки качества услуг, оказываемых государственными театрально-зрелищными организациями культуры Забайкальского края.

таблица № 5

**Результаты**

**независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Забайкальского края**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ГУК «Театр национальных культур «Забайкальские узоры» | 50,6 | 6 | 20,5 | 77,1 |
| ГУК «Национальный театр песни и танца «Амар сайн» | 49,7 | **7** | 14,5 | 71,2 |
|  ГУК «Забайкальский краевой театр кукол «Тридевятое царство» | 52,7 | **7** | 10,0 | 69,7 |
| ГУК «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки» | 50,3 | 6 | 10,5 | 66,8 |
| ГАУК «Забайкальский краевой драматический театр» | 46,5 | **7** | 13,0 | 66,5 |
| ГУК «Забайкальская краевая филармония» | 49,0 | **7** | 10,5 | 66,5 |