|  |  |
| --- | --- |
| Описание: Graphic1 | 163061, г. Архангельск, пр. Ломоносова, 58, корп. 1, офис 2  телефон/факс: (8182) 28-70-72, 65-2000  [www.foris.ru](http://www.foris.ru) |

**ИТОГОВЫЙ ОТЧЁТ**

**на оказание услуг по обобщению информации   
о качестве условий оказания услуг организациями культуры,   
расположенными на территории Архангельской области**

***Генеральный директор ООО «Форис-Медиа» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.Ю. Евсина***

***г. Архангельск***

***– 2019 г. –***

**2.49. Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский драматический театр»** [**http://драмтеатр29.рф/**](http://драмтеатр29.рф/)

Социально-демографический портрет потребителя (n = 600 человек).

*Таблица 269*

|  |  |
| --- | --- |
| Пол респондента | Доля в выборке (%) |
| мужской | 38,2 |
| женский | 61,8 |
| Итого: | 100,0 |

*Таблица 270*

|  |  |
| --- | --- |
| Возраст респондента | Доля в выборке (%) |
| от 18 до 25 лет | 9,2 |
| от 26 до 35 лет | 27,5 |
| от 36 до 54 лет | 44,3 |
| старше 55 лет | 19 |
| Итого: | 100,0 |

*Таблица 271*

|  |  |
| --- | --- |
| Образование респондента | Доля в выборке (%) |
| Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.) | 49,5 |
| Среднее специальное | 38,5 |
| Полное (общее) среднее | 7,7 |
| Неполное среднее | 4,3 |
| Начальное |  |
| Итого: | 100,0 |

*Таблица 272*

|  |  |
| --- | --- |
| Статус респондента | Доля в выборке (%) |
| потребитель услуги | 74,3 |
| родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг | 2,2 |
| и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг | 23,5 |
| Итого: | 100,0 |

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 273.

*Таблица 273*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Перечень информации | **на информационных стендах в помещении организации** | **на официальном сайте организации в сети «Интернет»** |
| **I. Общая информация об организации культуры** |  |  |
| 1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты | **2** | **0,5** |
| 1. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | **1** | **1** |
| 1. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | **1** | **0** |
| 1. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)) | **Х** | **0** |
| 1. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты | **Х** | **0** |
| 1. Режим, график работы организации культуры | **1** | **1** |
| **II. Информация о деятельности организации культуры** |  |  |
| 1. Виды предоставляемых услуг организацией культуры | **1** | **1** |
| 1. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)\*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\* | **1** | **0** |
| 1. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг | **Х** | **0** |
| 1. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | **Х** | **0** |
| 1. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | **1** | **1** |
| 1. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)\* | **Х** | **Х** |
| **III. Информация о независимой оценке качества** |  |  |
| 1. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | **1** | **0** |
| **Всего** | **9 (из 9)** | **4,5 (из 12)** |

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Северодвинский драматический театр*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 4,5 баллов и соответствует низкому уровню полноты информации и информационных объектов.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МАУК «*Северодвинский драматический театр*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 97, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 97, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

Рисунок 97. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МАУК «Северодвинский драматический театр», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан   
с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Проинтервьюированные респонденты особых пожеланий по улучшению доступности среды учреждению не высказали.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 95,2% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

* «Женщины, смотрящие за порядком сильно хамят, особенно на детских спектаклях. Необходимо повысить их культуру общения со зрителями. Мой ребенок после одного такого посещения спектакля, больше не хочет ходить в театр из-за них»;
* «Старший администратор очень грубая женщина, в сравнении с вежливым кассиром» (3 подобных ответа);
* увеличить количество актуальной информации на сайте (5 ответов),
* «Заходя в наш театр чувствуешь, что там кто-то "умер". Не интересно находиться. Спектакли скучнее с каждым разом. Декларации и костюмы блеклые»;
* отремонтировать туалеты (8 ответов);
* контроль за работой театрального кафе;
* ввести онлайн-расчеты;
* изменить время работы кассы, чтобы утром в рабочие дни можно было купить билет;
* цена билета в кассе не соответствует указанной на сайте;
* мало спектаклей для подростков (2 ответа).

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МАУК «*Северодвинский драматический театр»*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1критерий - открытость и доступность информации об организации культуры:

* 1. соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами – значение показателя равно 64,3 баллов, с учетом его значимости – 19,3 баллов;
  2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 18 баллов;
  3. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет – значение показателя равно 94,8 баллов, с учетом его значимости – 37,9 баллов.

1. критерий - комфортность условий предоставления услуг:

2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 94,8 баллов, с учетом его значимости – 47,4 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 40 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 96,4 баллов, с учетом его значимости – 28,9 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 96,5 баллов, с учетом его значимости – 38,6 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 97,7 баллов, с учетом его значимости – 39,1 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 98,7 баллов, с учетом его значимости – 19,7 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 97,7 баллов, с учетом его значимости – 29,3 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 97 баллов, с учетом его значимости – 19,4 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 98,5 баллов, с учетом его значимости – 49,3 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МАУК «*Северодвинский драматический театр*», представлены на рисунке 98 и в Приложении 4.

Рисунок 98. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МАУК «Северодвинский драматический театр», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МАУК «*Северодвинский драматический театр*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 93,4 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МАУК «*Северодвинский драматический театр*» занимает 10 место из 53.