1. **Отчет о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры: Муниципальное бюджетное учреждение культуры Театр оперетты**

**Таблица 1. Открытость и доступность информации об организации культуры**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры (*s*) | Наименование информационного объекта (*k*) | Уровень поисковой доступности ($Z\_{iks}$*,)* в баллах  | Оценка  |
| 1.1.  | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (*s1*) | 1 | Полное наименование организации культуры | 1 | 1 |
| 2 | Сокращенное наименование организации культуры | 1 | 1 |
| 3 | Почтовый адрес организации культуры | 1 | 1 |
| 4 | Схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | 0 |
| 5 | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | 1 | 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 | 1 |
| 7 | Режим, график работы организации культуры | 1 | 1 |
| 8 | Контактные телефоны | 1 | 1 |
| 9 | Адрес электронной почты | 1 | 1 |
| 10 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 1 | 1 |
| **ИТОГО по П. 1.1** | **10** | **9** |
| 1.2.  | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (*s2*) | 1 | Сведения о видах предоставляемых услуг | 1 | 1 |
| 2 | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | 1 | 0 |
| 3 | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 1 | 1 |
| 4 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 1 | 0 |
| 5 | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 1 | 0 |
| 6 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 1 | 0 |
| 7 | Информация о планируемых мероприятиях | 1 | 1 |
| 8 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 1 | 0 |
| 9 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 1 | 0 |
| 10 | План по улучшению качества работы организации | 1 | 0 |
| **ИТОГО по П. 1.2** | **10** | **3** |
| **ИТОГО по критерию** | **20** | **12** |

**Выводы по результатам оценки критерия открытости и доступности информации об организации культуры**

По первому критерию оценки отмечается, что в работе учреждения по наполнению сайта имеются недостатки.

На сайте учреждения не размещена следующая информация об организации культуры:

* Схема размещения организации культуры, схема проезда
* Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
* Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
* Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
* Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
* Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
* Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
* План по улучшению качества работы организации

**Таблица 2. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры**

| № п/п | Наименование критерия | Мнение получателей услуг | Баллы | **Оценка**  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | Отлично, все устраивает | **10,0** | 8,5 |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 2. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | Отлично, все устраивает | **10,0** | 8,13 |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 3. | Дополнительные услуги и доступность их получения | Отлично, все устраивает | **10,0** | 7,7 |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 4. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры(в том числе с помощью мобильных устройств) | Отлично, все устраивает | **10,0** | 7,4 |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 5. | Удобство графика работы организации культуры | Отлично, очень удобно | **10,0** | 8,17 |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Совершенно не удобно | 0 |
| 6. | 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 | 1,6 |
| 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 | 1,5 |
| нет | 0 |
| Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | да | 2 | 1,6 |
| нет | 0 |
| Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | да | 2 | 1,8 |
| 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 | 1,8 |
| нет | 0 |
| 7. | Соблюдение режима работы организацией культуры | Отлично, все устраивает | **10,0** | 7,9 |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5,0 |
| Плохо, много нарушений | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается | 0 |
| 8. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | Отлично, все устраивает | **10,0** | 7,8 |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5,0 |
| Плохо, много нарушений | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются | 0 |
| 9. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | **10,0** | 8,17 |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно | 5,0 |
| Плохо | 2,5 |
| Неудовлетворительно | 0 |
| 10. | Компетентность персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | **10,0** | **7,8** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно | 5,0 |
| Плохо | 2,5 |
| Неудовлетворительно | 0 |
| 11. | Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом | Отлично, все устраивает | **10,0** | **8,03** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 12. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | Отлично, все устраивает | **10,0** | **6,8** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 13. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» | Отлично, все устраивает | **10,0** | **7,8** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 14. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | Отлично, все устраивает | **10,0** | **8,2** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| **ИТОГО по критерию** | **140** | **110,7** |

**Замечания по работе учреждения, отмеченные пользователями услуг:**

* Для инвалидов театр не доступен
* Недостаточное освещение в фойе и вестибюле
* Кассовый зал в неприглядном состоянии
* Показывать больше детских спектаклей
* Вернуть театральное кафе, сейчас ужасное обслуживание
* Мало рекламы в городе
* Проводится мало работы со школьниками и д/садами
* Для инвалидов нет подъёмников и пандусов (хотя желтый знак висит)
* Улучшить материально-техническую базу театра, ввести в практику совместные проекты с театрами из других городов
* Проводить экскурсии, сделать ремонт помещений
* Заменить аппаратуру, звук ужасный
* Открыть детскую театральную студию
* Внедрение новых сервисов обслуживания, терминалы
* Туалет в плохом состоянии, нет ремонта
* Сделать оплату билетов по безналу
* Зимой в зале и вестибюле холодно
* Внутри здания несовременно
* Улучшить работу буфета
* Перед спектаклем в зале темно
* Нет современного оборудования
* Провести ремонт здания
* Необходимо строительство здания театра
* Мало рекламы на городском канале телевидения, неудобно следить за датами премьер, не удобный буфет
* Плохой звук и неудобные кресла в зале
* Обеспечить театр оперетты новым зданием со сценической площадкой
* Ремонт здания, закупить техническое оборудование (плохой звук и свет)

Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - **160 баллов**.

**Итоговые оценки, полученные учреждением: 122,7 балла**