

Утверждено
протоколом комиссии от 06.09.2017 № 1

Результаты
независимой оценки качества оказания услуг муниципальными театрами и концертными организациями Новосибирской области, проведенной комиссией по независимой оценке качества общественного совета при министерстве культуры Новосибирской области 6 сентября 2017 года
(с учетом информации, предоставленной организацией – оператором ООО «Эмпирика»)

1. Интегральное значение независимой оценки

(Интегральное значение по совокупности общих критериев рассчитывается как сумма значений критериев)

Учреждения	Интегральное значение по совокупности общих критериев	1 - критерий открытости и доступности информации об организации	2 - критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения	3 - критерий времени ожидания предоставления услуги	4 - критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации	5 - критерий удовлетворенности качеством оказания услуг
МБУК города Новосибирска «Новосибирский городской духовой оркестр»	141,12	20,44	43,70	19,16	19,52	38,30
МБУ «Городской драматический театр «На окраине» города Карасука»	136,18	25,17	38,77	18,68	19,09	34,47
МБУК города Новосибирска «Драматический театр «На левом берегу»	131,61	27,55	38,42	17,33	17,48	30,83
МБУК города Новосибирска «Новосибирский городской драматический театр под руководством Сергея Афанасьева»	127,53	24,91	35,09	17,23	17,90	32,40

2. Значения независимой оценки по общим критериям и характеризующим их показателям

Значение по критерию рассчитывается как сумма значений показателей его составляющих.

Максимальное количество баллов по каждому показателю составляет 10 баллов, значение каждого рассчитывается как среднее арифметическое между значением по результатам контент анализа официального сайта учреждения и значения по результатам опроса получателей услуг данного учреждения.

1 критерий: открытость и доступность информации об организации культуры

Учреждения	показатели критерия			Интегральное значение критерия
	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом № 277	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом № 277	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	
МБУК города Новосибирска «Драматический театр «На левом берегу»	9,00	10,00	8,55	27,55
МБУ «Городской драматический театр «На окраине» города Карасука»	8,00	8,00	9,17	25,17
МБУК города Новосибирска «Новосибирский городской драматический театр под руководством Сергея Афанасьева»	10,00	6,00	8,91	24,91
МБУК города Новосибирска «Новосибирский городской духовой оркестр»	7,00	4,00	9,44	20,44

2 критерий: комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

Учреждения	Общие показатели критерия					Интегральное значение критерия
	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям	Удобство графика работы организации культуры	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	
МБУК города Новосибирска «Новосибирский городской духовой оркестр»	9,00	9,31	9,46	9,00	6,93	43,70
МБУ «Городской драматический театр «На окраине» города Карасука»	7,91	8,76	8,60	9,39	4,11	38,77
МБУК города Новосибирска «Драматический театр «На левом берегу»	8,16	8,33	8,28	8,54	5,13	38,42
МБУК города Новосибирска «Новосибирский городской драматический театр под руководством Сергея Афанасьева»	7,58	8,03	7,97	8,50	3,01	35,09

3 критерий: время ожидания предоставления услуги

Учреждения	Общие показатели критерия		Интегральное значение критерия
	Соблюдение режима работы организацией культуры	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	
МБУК города Новосибирска «Новосибирский городской духовой оркестр»	9,62	9,54	19,16
МБУ «Городской драматический театр «На окраине» города Карасука»	9,36	9,32	18,68
МБУК города Новосибирска «Драматический театр «На левом берегу»	8,20	9,13	17,33
МБУК города Новосибирска «Новосибирский городской драматический театр под руководством Сергея Афанасьева»	8,62	8,61	17,23

4 критерий: доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры

Учреждения	Общие показатели критерия		
	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Компетентность персонала организации культуры	Интегральное значение критерия
МБУК города Новосибирска «Новосибирский городской духовой оркестр»	9,75	9,76	19,52
МБУ «Городской драматический театр «На окраине» города Карасука»	9,61	9,48	19,09
МБУК города Новосибирска «Драматический театр «На левом берегу»	8,93	8,56	17,48
МБУК города Новосибирска «Новосибирский городской драматический театр под руководством Сергея Афанасьева»	9,03	8,87	17,90

5 критерий: удовлетворенность качеством оказания услуг

Учреждения	Общие показатели критерия				Интегральное значение критерия
	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	
МБУК города Новосибирска «Новосибирский городской духовой оркестр»	9,65	9,58	9,55	9,52	38,30
МБУ «Городской драматический театр «На окраине» города Карасука»	9,24	7,15	8,92	9,16	34,47
МБУК города Новосибирска «Новосибирский городской драматический театр под руководством Сергея Афанасьева»	8,47	7,31	8,32	8,31	32,40
МБУК города Новосибирска «Драматический театр «На левом берегу»	8,13	6,79	8,17	7,73	30,83

**Предложения, поступившие от респондентов по улучшению качества оказания услуг
(с указанием количества респондентов)**

№	Учреждения
МБУ «Городской драматический театр «На окраине» города Карасука»	<p align="center">-необходимость в ремонте (39), улучшение материально-технической базы (2), расширение территории (9), утепление (1), новое здание (62) – необходимо привлечение новых квалифицированных специалистов (1) -в целом всё устраивает (3)</p> <p align="center">-благоустройство территории (1), увеличение площади помещений (4, расширение репертуара (2), замена кресел в зрительном зале (2), расширение состава труппы (3), обустройство парковки (8), буфет (2), приобретение костюмов (2), сан.узел отдельно для зрителей (9), новые декорации (2), финансирование (1), увеличение ЗП артистов (1)</p>
МБУК города Новосибирска «Драматический театр «На левом берегу»	<p align="center">-техническое оснащение(3) -увеличение числа мероприятий(1)</p>
МБУК города Новосибирска «Новосибирский городской драматический театр под руководством Сергея Афанасьева»	<p align="center">-неудобный в использовании сайт (2)</p> <p align="center">-нужда в ремонте (17), покупка билетов онлайн (7), оборудование для доступа людей с ограниченными ---возможностями (2), новое помещение (7), расширение помещения (6), безналичный расчет (1), вентиляция помещений (6) -начало мероприятий после 19:00 (1), продлить часы работы кассы (4) -невозможно дозвониться в кассу (1), обучение персонала вежливому общению с клиентами (1) -возможность льготного посещения для людей с ограниченными возможностями (2), наличие здания для пользования сотрудников (1), снижение цен (1)</p>
МБУК города Новосибирска «Новосибирский городской духовой оркестр»	<p align="center">-освещение мероприятий в СМИ (1)</p>